



Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Γενικό Τμήμα



**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ**

«ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Της

Παναγιώτας Νεστορούδη

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Φάσσας Αθανάσιος

Μέλη Τριμελούς :



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

Βόλος, Ιανουάριος 2020



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ

Η Παναγιώτα Νεστορούδη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο *«Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Ηλεκτρονικές Πληρωμές – Βαθμός Διείσδυσης στην Ελληνική Οικονομία και Κοινωνία»* αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή / και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η ΔΗΛΟΥΣΑ

Παναγιώτα Νεστορούδη.

υπογραφή



ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία με τίτλο “*Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Ηλεκτρονικές Πληρωμές – Βαθμός Διείσδυσης στην Ελληνική Οικονομία και Κοινωνία*” εκπονείται στο πλαίσιο του Δια-τμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας Λογιστική και Ελεγκτική.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του βαθμού διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ελληνική Οικονομία και Κοινωνία. Πιο συγκεκριμένα, σε θεωρητικό επίπεδο μελετάται η ηλεκτρονική τραπεζική και οι ποικίλες υπηρεσίες που προσφέρει, ενώ σε πρακτικό επίπεδο με τη βοήθεια ερωτηματολογίου ερευνάται ο βαθμός διείσδυσης των ηλεκτρονικών πληρωμών και γενικά των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην Ελληνική Οικονομία και Κοινωνία.

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική αποτελεί ένα δημιούργημα της σύγχρονης οικονομίας που σχεδιάστηκε έτσι ώστε να ικανοποιεί στον μέγιστο βαθμό και με τον πλέον βέλτιστο τρόπο τις ανάγκες των καταναλωτών, δηλαδή των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων. Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των υπηρεσιών που παρέχονται δεν είναι καθολική, θεωρείται όμως ως μια επιτακτική ανάγκη η προσπάθεια κατανόησης του τρόπου λειτουργίας της από τους σύγχρονους πολίτες, μιας και τα οφέλη από τη χρήση αυτής είναι πολλά.

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε προέκυψε πως ο βαθμός διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ζωή των Ελλήνων καταναλωτών εξαρτάται από πλήθος παραγόντων, που άλλοτε επηρεάζουν τις αποφάσεις τους σε μεγάλο βαθμό και άλλοτε σε μικρό.

Λέξεις – Κλειδιά

Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα, ηλεκτρονική πληρωμή, Τράπεζες, οικονομία, Ελλάδα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.



ABSTRACT

The present thesis titled "Application of Electronic Banking and Electronic Payments - Degree of Penetration in the Greek Economy and Society" is written in the framework of the Interdepartmental Postgraduate Program of Accounting and Accounting at the University of Thessaly.

The purpose of this thesis is to investigate the degree of penetration of electronic banking and electronic payments in the Greek economy and society. More specifically, the e-banking and its various services are studied at a theoretical level, while the practical level of the questionnaire is used to investigate the penetration rate of electronic payments and electronic transactions in general in the Greek Economy and Society.

Electronic Banking is a creation of the modern economy that is designed to satisfy most optimally the needs of consumers, that are, customers of banking institutions. The use of e-banking and the services provided is not universal, but it is considered an imperative to try to understand how modern citizens operate, since the benefits are many.

Research has shown that the degree of penetration of e-banking into the lives of Greek consumers depends on a multitude of factors, sometimes influencing their decisions to a large extent and sometimes to a small.

Key-Words

Financial Institutions, Online Payment, Banking, Economy, Greece, E-Government.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ
ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Αφιερώνεται με αγάπη

στην οικογένειά μου.



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας νιώθω την ανάγκη να εκφράσω τις ειλικρινείς ευχαριστίες μου προς το σύνολο των ανθρώπων που συντέλεσαν, ώστε η προσπάθειά μου αυτή να μην αποβεί άκαρπη και να περατωθούν επιτυχώς οι σπουδές μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Λογιστική και Ελεγκτική του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα Καθηγητή μου κ. Φάσσα Αθανάσιο για την άριστη συνεργασία του όποτε κρίθηκε απαραίτητο κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας. Η βοήθειά του θεωρείται από μέρους μου ως καθοριστικής σημασίας για την περάτωση των σπουδών μου και της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστώ από καρδιάς και όλους τους Καθηγητές και το Επιστημονικό Προσωπικό του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας για τη βοήθεια που μου παρείχαν κατά τη συγγραφή της διπλωματικής εργασίας, αλλά και για το σύνολο των γνώσεων που επιχείρησαν να μας προσφέρουν αβίαστα κατά τη διάρκεια της φοίτησης στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Λογιστικής και Ελεγκτικής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Τέλος, οφείλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, καθώς βρίσκεται δίπλα μου σε κάθε μου βήμα και προσπάθεια, στηρίζοντάς με κυρίως ψυχολογικά ώστε να ανταπεξέλθω στις δυσκολίες που τυχόν προκύπτουν.



Πίνακας περιεχομένων

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
Λέξεις – Κλειδιά	iv
ABSTRACT.....	v
Key- Words	v
ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ	vi
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	vii
Πίνακας Εικόνων	x
Πίνακας γραφημάτων	x
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 Σύντομη Παρουσίαση του Θέματος.....	1
1.2 Σκοπός της εργασίας.....	2
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	3
1.4 Μεθοδολογία.....	4
1.5 Δομή Διπλωματικής Εργασίας.....	5
1.6 Συνεισφορά στη βιβλιογραφία	6
1.7 Δεοντολογικά Ζητήματα.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	9
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	9



2.1 Εισαγωγή.....	9
2.2 Ιστορική Εξέλιξη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	14
2.3 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.....	16
2.4 Ελληνικά Τραπεζικά Ιδρύματα με Δυνατότητα Προσφοράς Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	29
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ.....	29
3.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)	29
3.1.1 Προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	30
3.1.2 Διακρίσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	32
3.2 Πλεονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)	34
3.3 Μειονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)	36
3.4 Τρόποι Απάτης μέσω της χρήσης των υπηρεσιών του E-Banking.....	39
3.5 Ηλεκτρονική Πληρωμή	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	47
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	48
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	69
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	71



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	71
Βιβλιογραφία	73
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	76

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1: E-Banking.....	15
Εικόνα 2: Υπηρεσίες WINBANK ΠΕΙΡΑΙΩΣ	21
Εικόνα 3: Προθεσμιακές καταθέσεις Πειραιώς	21
Εικόνα 4: Υπηρεσίες πιστωτικής κάρτας Πειραιώς	22
Εικόνα 5: Χρεωστικές κάρτες Πειραιώς	22
Εικόνα 6: Προπληρωμές κάρτες Πειραιώς	23
Εικόνα 7: Πληρωμές Καρτών Alpha Bank	24
Εικόνα 8: Υπηρεσίες e-banking	32
Εικόνα 9: Προπληρωμένη κάρτα	46

Πίνακας γραφημάτων

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1:ΦΥΛΟ	49
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2:ΗΛΙΚΙΑ	49
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3:ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	50
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4:ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	51
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5:ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	51



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6: ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ?.....	52
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7: ΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΣΕΣ ΩΡΕΣ?.....	53
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8: ΕΠΑΓΓΕΡΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	53
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9: ΕΠΑΓΓΕΡΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ	54
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10. ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	55
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11. ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ, ΟΜΟΛΟΓΑ, κ.α.....	56
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12: ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΕΛΛΑΓΕΣ.....	57
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13: Ο ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟΣ ΛΟΓΟΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET BANKING.....	58
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14:ΠΟΣΕΣ ΩΡΕΣ ΑΦΙΕΡΩΝΕΤΕ ΣΤΟ INTERNET ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	59
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15: ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	60
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16: ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	61

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1: Κωδικοποίηση μεταβλητών για SPSS	63
Πίνακας 2: ANOVA.....	66
Πίνακας 3: Coefficients.....	66



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σύντομη Παρουσίαση του Θέματος

Η συνεχής τεχνολογική ανάπτυξη δημιουργεί διαρκώς νέες ανάγκες, ενώ παράλληλα διαμορφώνει ένα καινούριο περιβάλλον μέσα στο οποίο οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές καλούνται να προσαρμοστούν και να εναρμονιστούν μαζί του. Κύρια αιτία των συνεχών αυτών μεταβολών αποτελεί ασφαλώς η εξέλιξη του διαδικτύου και η παγκόσμια εξάπλωσή του στο σύνολο των καθημερινών και μη δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται από την ανθρώπινη συμπεριφορά. Οι προσφερόμενες από το διαδίκτυο υπηρεσίες υπερκαλύπτουν κατά πολύ τις κλασικές υπηρεσίες που απολάμβαναν οι άνθρωποι από το διαδίκτυο και ανοίγει νέους ορίζοντες στους καταναλωτές του.

Από την άλλη, η κρίση του παγκόσμιου οικονομικού συστήματος τα τελευταία έτη έχει επιφέρει ένα σύνολο αλλαγών, τόσο θετικών όσο και αρνητικών για τις οικονομίες και τις οικονομικές οντότητες. Κάποιοι από τους οργανισμούς αυτούς που επηρεάστηκαν από την κρίση είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν μια δύσκολη οικονομική κατάσταση, αλλά πάνω από όλα την δυσπιστία των καταναλωτών και την αρνητική τους προδιάθεση προς οποιαδήποτε προσφερόμενη υπηρεσία. Σαφώς, μέσα στα κράτη και τις οικονομίες που επηρεάστηκαν βαθύτατα είναι και η Ελληνική Οικονομία, η οποία κλήθηκε να λάβει διάφορες αποφάσεις για να ανταπεξέλθει στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Από τις αλλαγές που επήλθαν για τα τραπεζικά ιδρύματα, κάποιες αφορούσαν την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, ενώ άλλες την διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των τραπεζών. Προς αντιμετώπιση των ποικίλων προβλημάτων που ανέκυψαν, αποτέλεσμα απάτης και διαφθοράς, προς βελτίωση των όρων



εξυπηρέτησης, αλλά και τη μείωση του κόστους των συναλλαγών, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υιοθέτησαν νέες δράσεις και παρεμβάσεις, πολλές εκ των οποίων αφορούσαν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής και την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών και γενικά ηλεκτρονικών πληρωμών.

Στην πραγματοποίηση των ανωτέρω αλλαγών συνέβαλε σαφώς η κρίση και το σύγχρονο και συνεχώς αναπτυσσόμενο περιβάλλον, αλλά και η φύση των προσφερόμενων υπηρεσιών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, σύμφωνα με την οποία τα περιθώρια διαφοροποίησης σε νέα προϊόντα και επιτόκια τα τελευταία έτη άρχισαν να στενεύουν με αποτέλεσμα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να κληθούν να λάβουν δραστικά μέτρα για να προσελκύσουν νέους πελάτες και να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα (Καραγεώργου Ε. , 2006). Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του διαδικτύου δεν θα μπορούσαν να παραμείνουν ανεπηρέαστες οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα.

Οι ανωτέρω αλλαγές αύξησαν σημαντικά την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, αλλά και τις δυνατές επιλογές τους. Σαφώς, ένα μεγάλο σύνολο των καταναλωτών είδε με δυσπιστία την αλλαγή στο σύγχρονο τραπεζικό περιβάλλον και υιοθέτησε αρνητική στάση προς αυτές, όμως σε κάθε περίπτωση καθίσταται σαφές πως η ανάγκη για διαφοροποίηση και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών κατέστησε την χρήση ηλεκτρονικών μέσων και συναλλαγών επιτακτική.

Ο βαθμός αποδοχής των αλλαγών των υπηρεσιών της τραπεζικής από μέρους των καταναλωτών αποτελεί ένα αξιολογικό προς μελέτη θέμα, το οποίο χρήζει έρευνας.

1.2 Σκοπός της εργασίας

Τα ποικίλα ηλεκτρονικά μέσα και η δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών συμβάλλουν σαφώς στην αμεσότερη εξυπηρέτηση των πελατών, στη μείωση του κόστους και στην πιο φιλική για τον πελάτη διαδικασία συναλλαγών. Όμως



η απόφαση και επιλογή της χρήσης των μέσων διαμορφώνεται βάσει των ικανοτήτων των καταναλωτών – συναλλασσόμενων, οι οποίοι καλούνται να εναρμονιστούν με το τεχνολογικό περιβάλλον για την διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών.

Βάσει των ανωτέρω, σκοπός της παρούσας έρευνας αποτελεί η μελέτη του τραπεζικού κλάδου και πιο συγκεκριμένα η μελέτη της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων και πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών από μέρους των καταναλωτών. Σκοπός της εργασίας αποτελεί σε θεωρητικό πλαίσιο η μελέτη των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων που παρέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα προς τους καταναλωτές, ενώ σε πρακτικό – εμπειρικό επίπεδο σκοπός της εργασίας αποτελεί η μελέτη του βαθμού διείσδυσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην ελληνική κοινωνία και τις καταναλωτικές συνήθειες.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Με τον προσδιορισμό των ερευνητικών ερωτημάτων από μέρους του ερευνητή διατυπώνεται ουσιαστικά το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται, ή το θέμα που βρίσκεται υπό μελέτη. Τα ερευνητικά ερωτήματα δηλαδή δείχνουν ακριβώς ποιο είναι το αντικείμενο της έρευνας, δηλαδή τι αφορά η έρευνα που υλοποιείται.

Το ερευνητικό ερώτημα της παρούσας εργασίας αφορά τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και ειδικότερο τον προσδιορισμό του βαθμού στον οποίο έχει πραγματοποιηθεί διείσδυση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ελληνική οικονομία. Επιπρόσθετα, επιδιώκεται η μελέτη του βαθμού στον οποίο τα ηλεκτρονικά μέσα και οι συναλλαγές έχουν επηρεάσει την οικονομία και τη σχέση των καταναλωτών με τα τραπεζικά ιδρύματα.

Προς απάντηση των ανωτέρω ερευνητικών ερωτημάτων τίθενται οι κάτωθι ερευνητικοί στόχοι:

- Προσδιορισμός του τι αφορά η ηλεκτρονική τραπεζική και ποια η χρήση της.



- Τι είναι οι ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Προσδιορισμός δυνατοτήτων ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Προσδιορισμός δυσκολίας εναρμόνισης καταναλωτών με το νέο τραπεζικό περιβάλλον και τις απαιτήσεις του.
- Προσδιορισμός του βαθμού διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην ελληνική οικονομία και την κοινωνία.

1.4 Μεθοδολογία

Η παρούσα εργασία αναπτύσσεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά τη θεωρητική ανασκόπηση μέσω βιβλιογραφικής επισκόπησης της πρόσφατα δημοσιευμένης ακαδημαϊκής και ερευνητικής βιβλιογραφίας, σχετικών ερευνών και μελετών, θεωρητικού υποβάθρου και εννοιολογικών προσδιορισμών.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας επιχειρείται μια ποσοτική ανάλυση με τη βοήθεια ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας και διακρίνεται σε δύο μέρη, το πρώτο μέρος το οποίο επιχειρεί να αναλύσει δημογραφικά στοιχεία του δείγματος που θα συμμετάσχει στην έρευνα και το δεύτερο μέρος στο οποίο ουσιαστικά απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα που ετέθησαν από τον ερευνητή.

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου και των στοιχείων που περιέχονται σε αυτό θα μελετηθούν αριθμητικά τόσο με τη βοήθεια του προγράμματος λογιστικού φύλλο Excel, όσο και με τη βοήθεια και χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS, στόχος του οποίου θα αποτελέσει η μελέτη της σχέσης μεταξύ της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της συμπεριφοράς των καταναλωτών απέναντι στη χρήση αυτής.



Για τη συμπλήρωση των δεδομένων αξίζει να αναφερθεί το γεγονός πως δεν θα συμμετάσχει σε αυτή ο ερευνητής, ενώ οι συμμετέχοντες της έρευνας θα είναι τραπεζικοί υπάλληλοι επιλεγμένων τραπεζικών ιδρυμάτων του νομού Μαγνησίας, οι οποίοι θα κληθούν να συμμετάσχουν ανώνυμα στην έρευνα.

1.5 Δομή Διπλωματικής Εργασίας

Για τους ανωτέρω σκοπούς η παρούσα διπλωματική εργασία δομείται σε 7 κεφάλαια.

Στο **Κεφάλαιο 1** με τίτλο “Εισαγωγή” παρουσιάζεται εν συντομία το υπόβαθρο της έρευνας, δηλαδή το θέμα που θα μελετηθεί, ο σκοπός που επιτελείται με την πραγματοποίηση της έρευνας, παρουσιάζονται τα ερευνητικά ερωτήματα και εν συντομία η ακολουθούμενη μεθοδολογία, καθώς και η δομή της εργασίας, αλλά και η συνεισφορά της στη διεθνή βιβλιογραφία.

Στο **Κεφάλαιο 2** με τίτλο “Βιβλιογραφική Επισκόπηση” πραγματοποιείται ανασκόπηση της βιβλιογραφίας των τελευταίων δέκα ετών που αφορά την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής και τις εφαρμογές – δυνατότητες που αυτή προσφέρει.

Στο **Κεφάλαιο 3** με τίτλο “Ηλεκτρονική Τραπεζική και Ηλεκτρονικές Συναλλαγές” πραγματοποιείται μια θεωρητική επισκόπηση του πυρήνα των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αναλύονται οι επιμέρους δυνατότητες που προσφέρονται από τη χρήση των εφαρμογών, ενώ παρουσιάζονται και οι πιθανοί κίνδυνοι ή τα μειονεκτήματα από την χρήση των εφαρμογών αυτών.

Στο **Κεφάλαιο 4** με τίτλο “Μεθοδολογία” παρουσιάζεται εκτενώς η μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε στην παρούσα εργασία προκειμένου να διαμορφωθεί η έρευνα, αλλά και να γίνει ανάλυση των ευρημάτων.

Στο **Κεφάλαιο 5** με τίτλο “Αποτελέσματα” παρουσιάζεται η ανάλυση των δεδομένων που έλαβε χώρα σύμφωνα με τη μεθοδολογία που αναφέρθηκε στο



προηγούμενο κεφάλαιο. Για τους σκοπούς του κεφαλαίου παρατίθενται πίνακες και διαγράμματα για την καλύτερη κατανόηση της έρευνας.

Στο **Κεφάλαιο 6** με τίτλο “Συζήτηση” πραγματοποιείται κριτικός σχολιασμός και ερμηνεία των αποτελεσμάτων που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 5. Τα αποτελέσματα σχολιάζονται κριτικά σε συνδυασμό πάντα με το θεωρητικό πλαίσιο που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια. Το εν λόγω κεφάλαιο παρουσιάζει ακριβώς τι δείχνει η έρευνα που έλαβε χώρα, αλλά και τον τρόπο ερμηνείας αυτών.

Στο **Κεφάλαιο 7** με τίτλο “Προτάσεις” κατατίθενται προτάσεις για μελλοντική έρευνα, συναφείς με το αντικείμενο που παρουσιάστηκε και μελετήθηκε στην παρούσα διπλωματική εργασία.

Στο τελευταίο μέρος της εργασίας, το **παράρτημα**, παρατίθενται το ερωτηματολόγιο και επεξηγούνται εν συντομία τα βασικότερα σημεία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας.

1.6 Συνεισφορά στη βιβλιογραφία

Οι πληροφορίες και τα στοιχεία που παραθέτονται στην παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρούν να ενημερώσουν τους αναγνώστες αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική και τη χρήση αυτής, τις δυνατότητες και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση της, αλλά και τα μειονεκτήματα και τους κινδύνους που δύναται να ενέχει.

Με τη μελέτη της εργασίας οι αναγνώστες διαπιστώνουν λοιπόν τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα που ενέχει η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.



Τέλος, από τη μελέτη του έργου οι αναγνώστες θα είναι σε θέση να γνωρίσουν το σύνολο των εφαρμογών, δυνατοτήτων και χρήσεων της ηλεκτρονικής τραπεζικής των Ελληνικών Τραπεζικών Ιδρυμάτων.

1.7 Δεοντολογικά Ζητήματα

Όπως σε κάθε έρευνα, έτσι και στην παρούσα προκύπτουν κάποια δεοντολογικά ζητήματα τα οποία προκύπτουν και με τα οποία καλείται να έρθει αντιμέτωπος ο ερευνητής, προκειμένου να προσφέρει ένα αξιόπιστο και αξιόλογο έργο στην ακαδημαϊκή κοινότητα.

Κάποια από τα ζητήματα αυτά που προκύπτουν στην παρούσα έρευνα είναι αρχικά η διατήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων της έρευνας. Τα ερωτηματολόγια περιέχουν δημογραφικά στοιχεία, αλλά δεν επιθυμούν τη συμπλήρωση προσωπικών δεδομένων όπως το όνομα και το επίθετο. Με τον τρόπο αυτό ο ερευνητής επιθυμεί να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων της έρευνας και σαφώς την αξιοπιστία της έρευνας. Στην κατεύθυνση αυτή και προς διασφάλιση της προστασίας των συμμετεχόντων ο ερευνητής έχει συντάξει ένα φύλλο ενημέρωσης προς ενημέρωση των συμμετεχόντων αναφορικά με τους ερευνητικούς σκοπούς και στόχους της έρευνας, τους σκοπούς επεξεργασίας και τη διαφύλαξη των προσωπικών στοιχείων των συμμετεχόντων. Λαμβάνοντας το φυλλάδιο αυτό στα χέρια τους οι δυνητικοί συμμετέχοντες έχουν την δυνατότητα να κατανοήσουν τους σκοπούς της έρευνας και να επιλέξουν αν επιθυμούν να συμμετάσχουν ή όχι σε αυτή.

Επιπρόσθετα, όφελος του ερευνητή αποτελεί η αξιόπιστη και διαφανής συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων και των πληροφοριών που αντλούνται με τη βοήθεια του ερευνητικού εργαλείου – ερωτηματολογίου. Τα εξαγόμενα συμπεράσματα οφείλουν να είναι αντικειμενικά και να μην αλλοιώνονται προς όφελος των σκοπών της έρευνας και του ερευνητή.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

Επιπλέον, ο ερευνητής είναι υποχρεωμένος να δηλώσει σε όλο το σώμα του παρόντος εγγράφου τυχόν πηγές που χρησιμοποίησε και αποτελούν ιδιοκτησία άλλων ερευνητών. Για τον σκοπό αυτό και την αποφυγή λογοκλοπής, γίνεται αναφορά του σύνολο των ερευνητικών πηγών και πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν για τη σύνταξη του παρόντος εγγράφου.

Ταυτόχρονα, ο ερευνητής οφείλει να ενημερώσει τους συμμετέχοντες πως τα ερωτηματολόγια και τα στοιχεία που προκύπτουν από αυτά θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας και οποιαδήποτε επαναχρησιμοποίηση για σκοπούς άλλης έρευνας δεν είναι σύννομη. Για τον λόγο αυτό, ο ερευνητής οφείλει να καταστρέψει τα αρχεία της έρευνας, δηλαδή τα ερωτηματολόγια, με το πέρας αυτής και την ολοκλήρωση της εξαγωγής των αποτελεσμάτων της έρευνας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Εισαγωγή

Το διαδίκτυο και οι υπηρεσίες αυτού αναπτύσσονται ραγδαία τα τελευταία έτη. Μία από τις αναπτυσσόμενες υπηρεσίες του διαδικτύου αποτελεί και η ηλεκτρονική τραπεζική, κοινώς γνωστή ως E-Banking. Το e-banking ως ηλεκτρονική δυνατότητα υπάρχει από τις αρχές της δεκαετίας του 80, όμως αποτέλεσε προνόμιο μόνο λίγων τραπεζικών ιδρυμάτων της Αμερικής (Αγγέλης, 2005). Από τότε και έπειτα η ύπαρξή του έγινε κοινή ευρέως και η χρήση του εξαπλώθηκε στο σύνολο του επιχειρηματικού και καταναλωτικού κόσμου.

Από τους ισχυρότερους λόγους εξάπλωσης των συστημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπήρξαν η παγκοσμιοποίηση, η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη και ανάπτυξη, οι αυξημένες ανάγκες του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου και η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο τελευταίος παράγοντας αποτέλεσε ίσως τον κυριότερο λόγο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αφού η διενέργεια ηλεκτρονικών αγορών απαιτεί την ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου και αξιόπιστου ηλεκτρονικού συστήματος τραπεζικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον Mols (1999) η αύξηση σε απόλυτα μεγέθη του πληθυσμού που είναι σε θέση να κάνει χρήση των υπηρεσιών του διαδικτύου, αλλά και η αύξηση της πληροφοριακής ετοιμότητας των κοινωνιών έχουν συντελέσει στην αύξηση του ποσοστού των καταναλωτών που επιθυμούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών του E-Banking.

Οι έρευνες που έγιναν σχετικά με τη λειτουργικότητα των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα πλεονεκτήματα αυτών στην αγορά και τους καταναλωτές απέδειξαν πως η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνει αισθητά τα



λειτουργικά κόστη, συμβάλει στην κερδοφορία των επιχειρήσεων και συμβάλει στην μεγαλύτερη ικανοποίηση των καταναλωτών. Πιο συγκεκριμένα, υπολογίζεται πως η τραπεζική ηλεκτρονική συναλλαγή έχει τέσσερις με πέντε φορές μικρότερο κόστος από ότι η κλασική πληρωμή μέσω του γκισέ (Σινανιώτη & Φαρσαρώτας, 2005). Πρωταρχικός στόχος λοιπόν των τραπεζών, αποτέλεσε και εξακολουθεί να αποτελεί η ολοένα και αυξανόμενη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όλο και περισσότερα νοικοκυριά και επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια του παρόντος κεφαλαίου παρατίθενται έρευνες που πραγματοποιήθηκαν και αφορούν τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των προσφερόμενων από μέρους των τραπεζικών ιδρυμάτων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ παράλληλα παρουσιάζεται η ιστορική εξέλιξη της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των προσφερόμενων υπηρεσιών της.

Μία έρευνα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική και την αποδοχή της από τους καταναλωτές είναι αυτή του Walfried, Manolis & Lassar (2005). Σύμφωνα με την έρευνα αυτή και τα ευρήματά της φαίνεται πως η ενασχόληση των καταναλωτών με την τεχνολογία ενέχει μεγάλη σημασία σχετικά με την υιοθέτηση των διαδικασιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ειδικότερα, οι διαδικτυακοί λοιπόν αγοραστές διακρίνονται από τους παραδοσιακούς αγοραστές που δεν είναι σε απευθείας σύνδεση ή υπογραμμίζουν τη μοναδική φύση της αγοράς χρηματοπιστωτικών έναντι μη χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Στην κατεύθυνση αυτή και προκειμένου οι τράπεζες να κερδίσουν από την ηλεκτρονική τραπεζική οφείλουν να αναγνωρίσουν τη σημασία των χαρακτηριστικών καινοτομίας των καταναλωτών που αφορούν το διαδίκτυο.

Άλλη μια έρευνα σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζικών συστημάτων κάνει αναφορά στο τι ακριβώς είναι η τραπεζική μέσω του διαδικτύου και καταλήγει στο συμπέρασμα πως αποτελεί μια μορφή τεχνολογίας αυτοεξυπηρέτησης, που κοστίζει εκατομμύρια δολάρια, τα οποία οι κορυφαίες τράπεζες λιανικής πώλησης έχουν διαθέσει στο πρόσφατο παρελθόν προκειμένου να μπορούν να απολάβουν τα οφέλη της. Η κατανόηση του γιατί οι χρήστες δέχονται περισσότερο τις υπηρεσίες του Internet banking πρέπει να βοηθήσει τους διαχειριστές τραπεζών να εφαρμόσουν αυτή την τεχνολογία αυτοεξυπηρέτησης. Η μελέτη αυτή προσδιορίζει οκτώ χαρακτηριστικά



που επηρέασαν το ποσοστό υιοθεσίας. Δύο από αυτά τα χαρακτηριστικά, δηλαδή η προσβασιμότητα και η εμπιστευτικότητα, είναι νέα στη βιβλιογραφία. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι υιοθετούντες οργανισμοί του Διαδικτύου θεωρούν την υπηρεσία πιο βολική, λιγότερο περίπλοκη, πιο συμβατή με αυτές και πιο κατάλληλη για όσους είναι ικανοί στο H / Y (Gerrard & Cunningham, 2003).

Ακόμη μια έρευνα που αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική και φανερώνει τον τρόπο με τον οποίο επέδρασε στους καταναλωτές και τη σημασία τους για την ορθότερη εξυπηρέτησή τους είναι η ακόλουθη έρευνα που κάνει αναφορά στον τρόπο με τον οποίο πρέπει οι τράπεζες να αντιδράσουν ώστε να προσφέρουν πιο αξιόπιστες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Δεδομένης της έλλειψης φυσικών περιορισμών της λιανικής τραπεζικής, η προσέλκυση, η ικανοποίηση και η διατήρηση των πελατών στην ηλεκτρονική τραπεζική εξαρτώνται κυρίως από την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται από τον ιστότοπο. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική αξιολόγηση και η παρακολούθηση της ποιότητας του ιστοτόπου έχουν καταστεί προαπαιτούμενο για την κερδοφόρα ηλεκτρονική τραπεζική. Ο προσδιορισμός της συνολικής ποιότητας μιας ιστοσελίδας του τραπεζικού συστήματος είναι ένα πολυδιάστατο ζήτημα που περιλαμβάνει την αξιολόγηση της ποιότητας του συστήματος πληροφοριών (IS), της ποιότητας των υπηρεσιών πελατών και της ποιότητας των προϊόντων (Tolga & Cengiz, Kahraman, 2010).

Μία έρευνα που μελετάει τους παράγοντες που επιβραδύνουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τραπεζικής είναι το εν λόγω άρθρο σύμφωνα με το οποίο εξετάζονται πιο συγκεκριμένα οι ενδεχόμενοι παράγοντες που παρεμποδίζουν την ευρεία υιοθέτηση και χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου (EC) στον τραπεζικό κλάδο της Ομάν. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν χρησιμοποιώντας ένα ερωτηματολόγιο έρευνας συμπληρωμένο με τη χρήση ημιδομημένων συνεντεύξεων και ανασκόπηση εσωτερικών τραπεζικών εγγράφων. Οι συμμετέχοντες στη μελέτη ήταν διευθυντικά στελέχη και διευθυντικά στελέχη. Τα αποτελέσματα παρέχουν μια ρεαλιστική εικόνα για την υιοθέτηση και χρήση των εφαρμογών της ΕΚ στον βασικό τομέα της χώρας. Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες παρεμπόδισης αυτής της μελέτης είναι η έλλειψη στήριξης της ανώτατης διοίκησης. Το ζήτημα της ιδιωτικής ζωής και της



ασφάλειας των πληροφοριών προσδιορίστηκε ως σοβαροί ανασταλτικοί παράγοντες για την επιτυχή υιοθέτηση και χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών εφαρμογών στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Άλλοι παράγοντες όπως οι σχέσεις εξουσίας (π.χ. σύγκρουση μεταξύ διαχειριστών που προκύπτουν κατά τη διαδικασία υιοθέτησης IS / IT) και η έλλειψη επενδύσεων σε εφαρμογές της ΕΚ θεωρήθηκαν λιγότερο σημαντικές ως ανασταλτικοί παράγοντες. Παρόλο που πρόκειται για έρευνα που αφορά συγκεκριμένα πλαίσια, τα ευρήματα θα πρέπει να είναι συναφή με άλλες επιχειρήσεις, ιδίως στις αραβικές χώρες και γενικότερα στις αναπτυσσόμενες χώρες, όταν εξετάζουν τις στρατηγικές τους για την ΕΚ (Abdulwahed & Abdulridha, Alshawaf, 2014).

Μία έρευνα που επιχείρησε να προσεγγίσει το ζήτημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής από πλευράς καταναλωτών είναι η ακόλουθη, η οποία διερευνά ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται τις διαστάσεις της ποιότητας των ηλεκτρονικών τραπεζών όσον αφορά τη σημασία τους, πώς οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων στις τράπεζες αντιλαμβάνονται και παρέχουν τις διαστάσεις της ποιότητας των ηλεκτρονικών τραπεζών, αν κάθε διάσταση ποιότητας επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση των χρηστών από την υπηρεσία. Για την προσέγγιση του θέματος χρησιμοποιήθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια τα οποία και διανεμήθηκαν τυχαία σε περισσότερους από 300 πελάτες τραπεζών, επιστράφηκαν 133 έγκυρα ερωτηματολόγια. Τα δεδομένα αναλύθηκαν στατιστικά χρησιμοποιώντας SPSS. Τα αποτελέσματα ενσωματώθηκαν επιτρέποντας στους δημιουργούς να δείξουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών έχει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών. Η τράπεζα θα μπορούσε να θεωρηθεί ιστορία επιτυχίας που παρέχει μια γραμμή οδηγιών για τους υπεύθυνους για τη λήψη αποφάσεων σε τράπεζες που έχουν λιγότερη τύχη για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, βοηθώντας τους να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των πελατών τους (Miran & Rasha Abd El Aziz, 2013).

Τέλος, ακόμη μια έρευνα σχετικά με τη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η έρευνα που πραγματεύεται την αγορά του Μεξικό. Το Μεξικό θεωρείται μία από τις σημαντικότερες αναδυόμενες αγορές στις παγκόσμιες επιχειρήσεις, εντούτοις δεν υπάρχει επαρκής γνώση αναφορικά με την υιοθέτηση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου στο Μεξικό. Σκοπός της μελέτης αποτέλεσε η εξέταση των παραγόντων



που υποκρύπτουν τα χαρακτηριστικά υιοθεσίας των διαδικτυακών (online) τραπεζικών συναλλαγών από τους μεξικανούς καταναλωτές. Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι η συνέντευξη και μέσω αυτού επιδιώχθηκε να αποκτηθεί εικόνα αναφορικά με το πώς οι καταναλωτές εκτιμούν την ηλεκτρονική τραπεζική. Τα αποτελέσματα από την ανάλυση παραγόντων δείχνουν οκτώ χαρακτηριστικά της υιοθεσίας, δηλαδή δυσκολία, εμπιστοσύνη, συμβατότητα, ανησυχίες τρίτων, ανθρώπινη επαφή, κοινωνική επιρροή, την ασφάλεια και την ικανότητα των υπολογιστών (Somkiat, 2011).

Άλλες έρευνες που επιδίωξαν να μελετήσουν τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, προσπάθησαν να μελετήσουν τους παράγοντες υιοθέτησης αυτής από τους καταναλωτές και τον βαθμό διείσδυσης της στην κοινωνία είναι η έρευνα που έλαβε χώρα στην Κίνα. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή και τα αποτελέσματα της φαίνεται ότι οι Κινέζοι χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής και κινητής τραπεζικής ήταν κυρίως άνδρες, όχι απαραίτητα νέοι και μορφωμένοι, σε αντίθεση με τους χρήστες ηλεκτρονικών τραπεζών στη Δύση. Το ζήτημα της ασφάλειας βρέθηκε να είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που ενθάρρυνε την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τον κινεζικό καταναλωτή. Τα βασικά εμπόδια στην ηλεκτρονική τραπεζική ήταν η αντίληψη των κινδύνων, των υπολογιστικών και των τεχνολογικών δεξιοτήτων, καθώς και η παραδοσιακή κινεζική τραπεζική κουλτούρα. Τα εμπόδια στην υιοθέτηση της κινητής τραπεζικής ήταν η έλλειψη ενημέρωσης και κατανόησης των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η κινητή τραπεζική (Laforet & Xiaoyan Li , 2005).

Επιπρόσθετα, ακόμη μια έρευνα σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική ασχολήθηκε με τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση ή την πρόθεση να υιοθετήσουν τις τεχνολογίες ηλεκτρονικής τραπεζικής από μέρους των Αμερικανών Πολιτών. Η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα πως το σχετικό πλεονέκτημα, η πολυπλοκότητα / απλότητα, η συμβατότητα, η ανοχή κινδύνου και η συμμετοχή του προϊόντος σχετίζονται με την υιοθεσία από μέρους των πολιτών. Το εισόδημα, τα περιουσιακά στοιχεία, η εκπαίδευση, το φύλο και η οικογενειακή κατάσταση και η ηλικία επηρεάζουν επίσης την υιοθεσία. Η υιοθεσία άλλαξε με την πάροδο του χρόνου,



αλλά οι επιπτώσεις άλλων παραγόντων στην υιοθεσία δεν έχουν αλλάξει (Kolodinsky, Jeanne M. Hogart, & Marianne A. Hilger, 2004).

2.2 Ιστορική Εξέλιξη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελληνική αγορά πραγματοποιήθηκε εδώ και αρκετά χρόνια. Μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του 1980, το χρηματοπιστωτικό σύστημα στην Ελλάδα θεωρούνταν αρκετά γραφειοκρατικό, γεγονός που περιόριζε πολύ την ανάπτυξη ανταγωνισμού και με συνέπεια την ανάπτυξη της αγοράς (Mylonidis & Kelnikola, 2005). Εντούτοις με τα χρόνια το γεγονός αυτό διαφοροποιήθηκε μέσω της ιδιωτικοποίησης και της αύξησης του ανταγωνισμού.

Με το πέρασ των ετών οι καταναλωτές εξοικειώνονται ακόμα περισσότερο με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των δυνατοτήτων που προσφέρει, ενώ η εμπειρία τους από τη χρήση των υπηρεσιών συνεχώς βελτιώνεται. Με τη βοήθεια των στοιχείων που παρατίθενται στο παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας φαίνεται πως ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού της Ελλάδας που προσεγγίζει την πλειοψηφία του 51% κάνει χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό αυτών, το 44%, έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και στις υπηρεσίες του (Pew Research Center, 2005).



Εικόνα 1: E-Banking¹

Κατά τη διάρκεια των ετών σημειώθηκε σημαντική αύξηση στα ποσοστά των καταναλωτών που έκαναν χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών αυτού. Πιο συγκεκριμένα, για παράδειγμα το ανωτέρω ποσοστό σημείωσε αύξηση της τάξης του 47% στα τέλη του 2002, ενώ σημείωσε περαιτέρω αύξηση κατά τη διάρκεια των επόμενων ετών.

Οι λόγοι που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά τη διάρκεια των ετών είναι ποικίλοι και ο σημαντικότερος λόγος σαφώς είναι η συνεχής ανάπτυξη του διαδικτύου και των προσφερόμενων από αυτό υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, η τεχνολογική ανάπτυξη και η αποδοχή αυτής από τους καταναλωτές και από τους πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ενθαρρύνει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Υπάρχει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ανθρώπων που κάνει αγορές on-line και που αυξάνεται διαρκώς. Επιπλέον το σύνολο των τραπεζών

¹ Η εικόνα αντλήθηκε από τη σελίδα:

https://www.google.gr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=2ahUKEwiwsanf_bmAHCYVAKHfLXDVwQjRx6BAGBEAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.kozlib.gr%2Fkozlib_new%2F%3Fp%3D7014&psig=AOvVaw2SCyrr5LRNbxNw_71eLzPV&ust=1578126021722148



αναγνωρίζει τη δυναμική του νέου μέσου και προσπαθεί να κάνει αισθητή την παρουσία του σε αυτό.

Καταλήγοντας θα λέγαμε πως στις μέρες μας το διαδίκτυο χρησιμοποιείται από το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού παγκοσμίως. Οι δυνατότητές του είναι ποικίλες και για τον λόγο αυτό οι επιχειρήσεις προσπαθούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτών προς όφελός τους. Κατά τον τρόπο αυτό τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν εισάγει έναν νέο τρόπο συναλλαγών, αυτόν των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μειώνουν κατά πολύ το χρόνο της συναλλαγής, το κόστος αλλά και καθιστούν την διαδικασία πιο ευχάριστη τόσο για τον χρήστη όσο και για τα τραπεζικά ιδρύματα.

2.3 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Προκειμένου να καθίσταται νόμιμη η δυνατότητα τόσο των χρηστών όσο και των τραπεζικών ιδρυμάτων να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των δυνατοτήτων της, οι αρχές έδωσαν έμφαση στη δημιουργία ενός θεσμικού- νομικού και ρυθμιστικού – κανονιστικού πλαισίου προκειμένου να επέλθει η ομαλή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Κατά τον τρόπο αυτό το E-Banking, δηλαδή η ηλεκτρονική τραπεζική βρίσκεται υπο την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και των οδηγιών της Ε.Ε. για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (Apostolos Ath. Goutzinis, 2006). Στη βάση των ακολούθων κοινοτικών οδηγιών που τέθηκαν από την Ε.Ε. καθορίζονται οι τρόποι λειτουργίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (Αλεξανδροπούλου- Αιγυπτιάδου, 2002).

Α. Οδηγία 2000//12/EK & Οδηγία 2000/46/EK



Σκοπός της εν λόγω οδηγίας αποτελεί η θεσμοθέτηση του τρόπου ανάληψης και άσκησης δραστηριότητας ηλεκτρονικής τραπεζικής από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Την οδηγία αυτή τροποποίησε η οδηγία 2000/28/EK και σύμφωνα με τα οριζόμενα σε αυτές τα πιστωτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται σε ένα κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν διασυννοριακά ακόμη και χωρίς την εγκατάσταση της φυσικής τους παρουσίας, τις υπηρεσίες τους προς το σύνολο των καταναλωτών στην επικράτεια των υπολοίπων κρατών μελών της Ε.Ε. χωρίς να καθίσταται απαιτητή η άδεια των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους υποδοχής.

Β. Οδηγία 2000/31/EK

Σύμφωνα με την οδηγία αυτή τίθενται ζητήματα που αφορούν την κοινωνία της πληροφορίας και τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται εξ αποστάσεως. Βάσει αυτής πρέπει οι υπηρεσίες των φορέων και των αποδεκτών κρατών μελών να υπόκεινται μόνος το νομικό καθεστώς του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκεται και δραστηριοποιείται ο φορέας παροχής.

Γ. Οδηγία 1999/93/EK

Σύμφωνα με την οδηγία αυτή τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν έχουν τη δυνατότητα να θέσουν περιορισμό στην παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης από φορείς εγκατεστημένους σε άλλο κράτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίοι καλύπτονται από την εν λόγω οδηγία. Επιπλέον δεν είναι σε θέση να περιορίσουν ούτε την ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων ηλεκτρονικής τραπεζικής υπογραφής που συμμορφώνονται με τις διατάξεις της εν λόγω οδηγίας.



2.4 Ελληνικά Τραπεζικά Ιδρύματα με Δυνατότητα Προσφοράς Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Το μεγαλύτερο σύνολο των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων προσπαθώντας να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό έχουν επιλέξει να εισάγουν στην ελληνική αγορά ένα σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τα περιθώρια διαφοροποίησης από μέρους των τραπεζικών ιδρυμάτων έχουν στενέψει σε μεγάλο βαθμό και έτσι οι τράπεζες αναγκάστηκαν να κάνουν στροφή σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες ώστε να προσελκύσουν όσο το δυνατόν περισσότερους καταναλωτές- πελάτες είναι εφικτό. Στην πορεία τους αυτή επιθυμούν να αυξήσουν τα περιθώρια κέρδους τους μειώνοντας όσο γίνεται το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Στην κατεύθυνση αυτή σημαντικό ρόλο κατέχει η ηλεκτρονική τραπεζική και οι δυνατότητες που αυτή προσφέρει.

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των υπηρεσιών της καλύπτεται ένα σύνολο στόχων όπως οι ακόλουθοι (Καραγεώργου Έ. , 2006):

- Περιορίζονται οι συναλλαγές στο κατάστημα, μεταφέροντας το βάρος διενέργειας των υπολοίπων συναλλαγών στην ατομική ευχέρεια και δυνατότητα των καταναλωτών.
- Δημιουργείται ένα σύστημα εύκολο προς χρήση, που καλύπτει το σύνολο των αναγκών των καταναλωτών που συναλλάσσονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον.
- Οι πελάτες εξοικειώνονται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των δυνατοτήτων που αυτή προσφέρει.

Οι ελληνικές τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι οι ακόλουθες:



➤ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και αποτελεί μια από τις πιο ισχυρές παρουσίες τραπεζικών ιδρυμάτων στην Ελληνική αγορά, κατέχοντας το 29% του μεριδίου αγοράς στις καταθέσεις και τα δάνεια. Διαθέτει 11,4 χιλιάδες εργαζόμενους και έχει ως έδρα της την Πρωτεύουσα της Ελλάδας, Αθήνα. Το ίδρυμα παρέχει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε περισσότερους από 5,4 εκατ. πελάτες στην Ελλάδα. Το σύνολο ενεργητικού του Ομίλου διαμορφώθηκε στις 30.09.2019 στα €59,1 δισ².

Η τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της μια γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων και η ηλεκτρονική τραπεζική. Στα πλαίσια αυτής οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι οι ακόλουθες:

- **E-branch.** Το οποίο προσφέρει μια σειρά δυνατοτήτων ως ακολούθως:
 1. Ταμίας από απόσταση. Σύνδεση με βίντεο κλήση με κάποιον ταμία του καταστήματος και πραγματοποίηση συναλλαγών με εύκολο και γρήγορο τρόπο.
 2. Αυτόματες συναλλαγές. Οι πελάτες επιλέγουν self service εξυπηρέτηση και πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα.
 3. Digital corner. Τακτοποίηση υποχρεώσεων ανά πάσα στιγμή.
 4. Πρόσθετοι τρόποι εξυπηρέτησης. Γνωριμία με εργαζόμενους ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση.
 5. Εξυπηρέτηση ατόμων ΑΜΕΑ.
- **Ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης**
 1. Winbank web banking
 2. Winbank mobile app

² Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από την επίσημη ιστοσελίδα του ομίλου στη διεύθυνση:

<https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>



3. Winbank phone banking. (Για τη χρήση της υπηρεσίας η οποία διατίθεται 24 ώρες το 24ωρο γίνεται χρήση ενός τηλεφωνικού κέντρου της υπηρεσίας ή η συναλλαγή πραγματοποιείται μέσω ενός προηγμένου συστήματος απόκρισης (IVR). Για τη χρήση της υπηρεσίας winbank phone banking, αρκεί η ύπαρξη μιας απλής χρεωστικής κάρτας της τράπεζας Πειραιώς και ενός τηλεφώνου.

- **Mobile apps – Τραπεζικές Υπηρεσίες**

1. winbank mobile app
2. winbank mycard App

- **Υπηρεσίες easy pay**

1. Μηχάνημα αυτόματης συναλλαγής.
2. Μηχάνημα αυτόματης ενημέρωσης βιβλιαρίου καταθέσεων.

Αξίζει να τονιστεί στο σημείο αυτό πως σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα της τράπεζας : *η Ηλεκτρονική Τραπεζική της Τράπεζας Πειραιώς διακρίθηκε διεθνώς στα **Global Finance Awards 2019**, διαγωνισμός για την ανάδειξη των καλύτερων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής παγκοσμίως, όπου αναδείχτηκε ως η κορυφαία στην Δυτική Ευρώπη, αποσπώντας το βραβείο **The Digital Bank of Distinction Awards in Western Europe for 2019**. Η αξιολόγηση των συμμετεχόντων έγινε από διεθνή ομάδα ειδικών, με μεγάλη εμπειρία στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό χώρο.*

Συγκεντρωτικά οι υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα Πειραιώς μέσω του E-Banking μπορούν να συνοψιστούν στην κάτωθι εικόνα ως εξής:

Διευκρινιστικά:

- Λευκό βέλος = Διαθέσιμη υπηρεσία κατά περίπτωση
- Μπλε βέλος = Διαθέσιμη
- Κίτρινο κουτάκι = Νέα υπηρεσία



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Στην πρώτη εικόνα που ακολουθεί αναλύονται οι υπηρεσίες προς τους λογαριασμούς των δικαιούχων.

Υπηρεσίες winbank για Ιδιώτες - Τράπεζα Πειραιώς

	winbank MOBILE APP	winbank WEB BANKING	PHONE BANKING	easypay ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	ATM
Λογαριασμοί					
Υπόλοιπο - Κινήσεις	✓	✓	✓		✓
Διαχείριση Alerts για λογαριασμούς		✓	✓		
Πληροφορίες - Στοιχεία Λογαριασμού	✓	✓	✓		
Αντίγραφα Λογαριασμών		✓	✓		
Αποστολή κινήσεων λογαριασμών με email	✓	✓	✓		
Ενημέρωση βιβλιαρίου				✓	
NEO Άνοιγμα νέου λογαριασμού		✓			

Εικόνα 2: Υπηρεσίες WINBANK ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στις Προθεσμιακές Καταθέσεις και τις δυνατότητες αυτών.

Προθεσμιακές Καταθέσεις

Πληροφορίες - Στοιχεία Προθεσμιακής	✓	✓	✓		
Αίτηση Νέας Προθεσμιακής*		✓	✓		
Διαχείριση Προθεσμιακής*		✓	✓		

Εικόνα 3: Προθεσμιακές καταθέσεις Πειραιώς

Έπονται οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πιστωτικές κάρτες.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Πιστωτικές Κάρτες					
Υπόλοιπο - Κινήσεις	✓	✓	✓		✓
Διαχείριση Alerts		✓	✓		
Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Τράπεζας Πειραιώς	✓	✓	✓	✓	✓
Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Άλλης Ελληνικής Τράπεζας	✓	✓	✓	✓	
Ανάθεση / Διαχείριση / Ακύρωση Πάγιας Εντολής Πληρωμής		✓	✓		
Αυτόματη Εξόφληση	✓	✓	✓		
Αίτηση Έκδοσης Κάρτας Πειραιώς		✓	✓		
Αλλαγή PIN ή Επανεκδοση PIN			✓		✓
Ενεργοποίηση					✓
Ηλεκτρονικό αρχείο μηνιαίων λογαριασμών (e-statements)		✓	✓		
Εμφάνιση Μηνιαίων Λογαριασμών		✓	✓		
Αποστολή κινήσεων λογαριασμών με email		✓	✓		
Χρέωση πιστωτικών Καρτών για τη διενέργεια πληρωμών	✓				
NEO Προσωρινή Απενεργοποίηση / Ενεργοποίηση καρτών	✓	✓			

Εικόνα 4: Υπηρεσίες πιστωτικής κάρτας Πειραιώς

Ακολουθούν οι δυνατότητες των χρεωστικών καρτών.

Χρεωστικές Κάρτες					
Υπόλοιπο -Κινήσεις	✓	✓	✓		
Μεταβολή Ημερησίου Ορίου Χρήσης	✓	✓	✓		
Σύνδεση / Αποσύνδεση λογαριασμού		✓	✓		
Αναλυτικά Στοιχεία Χρεωστικής	✓	✓	✓		
Αίτηση Επανεκδοσης Κάρτας Πειραιώς		✓	✓		
Αλλαγή PIN ή Επανεκδοση PIN		✓	✓		✓
NEO Προσωρινή Απενεργοποίηση / Ενεργοποίηση καρτών	✓	✓			

Εικόνα 5: Χρεωστικές κάρτες Πειραιώς



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Και τέλος, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τις προπληρωμένες κάρτες.

Προπληρωμένες Επαναφορτιζόμενες Κάρτες				
Έκδοση / Επανέκδοση Νέας Κάρτας		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Φόρτιση Κάρτας μου ή Τρίτου	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Εκφόρτιση κάρτας	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Υπόλοιπο - Κινήσεις	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Διαχείριση alerts		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Μεταβολή Ημερησίου Ορίου Συναλλαγών	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ακύρωση Κάρτας		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Αλλαγή PIN				<input checked="" type="checkbox"/>
NEO Προσωρινή Απενεργοποίηση / Ενεργοποίηση καρτών	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Εικόνα 6: Προπληρωμές κάρτες Πειραιώς

Από τα ανωτέρω καθίσταται σαφές πως η Τράπεζα Πειραιώς παρέχουν στους πελάτες της μια ευρεία γκάμα ηλεκτρονικών προϊόντων και προϊόντων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

➤ **ALPHA BANK**

Ο όμιλος Alpha Bank αποτελεί έναν από τους πιο ισχυρούς ομίλους με δυναμική παρουσία τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Προκειμένου να παραμένει ανταγωνιστικός προσφέρει στους πελάτες του ποικίλες δυνατότητες και προϊόντα, κάποια από τα οποία αφορούν τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Η Alpha Bank εισήγαγε το σύστημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις προσφερόμενες υπηρεσίες της προς τους πελάτες της κατά το έτος 1998. Οι δυνατότητες ηλεκτρονικής Τραπεζικής που προσφέρει ο Όμιλος είναι οι ακόλουθες³:

³ Οι πληροφορίες και οι εικόνες αντλήθηκαν από την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας στη σελίδα: <https://www.alpha.gr>



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Πληρωμές:

- Οφειλές σε κάρτες της τράπεζας και άλλων τραπεζών
- Τις δόσεις για δάνεια της τράπεζας
- Οφειλές σε οργανισμούς και δημόσιο
- Δωρεές σε οργανισμούς

Ειδικότερα η πλήρης λίστα διαθέσιμων ηλεκτρονικών τραπεζικών πληρωμών είναι η ακόλουθη:

Κάρτες - Δάνεια	myAlpha Web	myAlpha Mobile	myAlpha Phone	ATM
Κάρτες έκδοσης Τράπεζας	✓	✓	✓	✓ ^{(1)*}
Κάρτες έκδοσης άλλων Τραπεζών (DIASTRANSFER)	✓	✓	✓	✓
Φόρτιση προπληρωμένης κάρτας	✓	✓	✓	✓ ^{(1)*}
Δάνειο Alpha Επιλογή/Alpha 700	✓	✓	✓	✓ ^{(1)*}
Λοιπά καταναλωτικά/προσωπικά δάνεια	✓	✓	✓	✓ ^{(1)*}

(1) Οι συναλλαγές με χρέωση συνδεδεμένου λογαριασμού είναι διαθέσιμες από 07:00 - 23:30.
* με χρέωση συνδεδεμένου λογαριασμού και με μετρητά

Εικόνα 7: Πληρωμές Καρτών Alpha Bank

Επιπρόσθετα, παρέχονται δυνατότητες όπως :

- Μεταφορές από έναν λογαριασμό σε άλλο.
- Αποστολές εμβασμάτων.
- Πληρωμές προς το δημόσιο, ΔΕΚΟ και λογαριασμούς τηλεφωνίας.
- Πληρωμές Ασφαλιστικών εισφορών.
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

- Αίτηση για έκδοση μπλοκ επιταγών.
- Ενημέρωση σχετικά με το χρηματιστήριο.

Οι δυνατότητες προσφέρονται μέσω των προγραμμάτων:

1. My alpha web
2. My alpha mobile
3. My alpha phone

Με τη βοήθεια των ανωτέρω εργαλείων οι πελάτες της τράπεζας είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν γρήγορα και με ασφάλεια τις συναλλαγές τους από οποιαδήποτε τοποθεσία και αν βρίσκονται. Από τον Ιανουάριο του 2016 η τράπεζα βελτίωσε την εμπειρία των πελατών της και αναβάθμισε το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών της. Οι υπηρεσίες της πλέον διαθέτουν ένα εξελιγμένο σύστημα και συμβαδίζουν με τις νέες τεχνολογίες και την αυξανόμενη χρήση των φορητών συσκευών για πλοήγηση στο διαδίκτυο⁴.

Για την αναβάθμιση αυτή η τράπεζα βραβεύτηκε στα βραβεία e-volution Awards 2016, ένας θεσμός που βραβεύει τι βέλτιστες πρακτικές στο ηλεκτρονικό επιχειρείν.

➤ **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

Η εθνική Τράπεζα αποτελεί ακόμη μια Ελληνική τράπεζα που διαθέτει έντονη παρουσία εντός της ελληνικής αγοράς και του τραπεζικού κλάδου. Δραστηριοποιείται και αυτή στην ηλεκτρονική τραπεζική και προσφέρει και αυτή τις υπηρεσίες της σε χιλιάδες πελάτες της. Και στην περίπτωση αυτή απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η τήρηση λογαριασμού στην εν λόγω τράπεζα.

⁴ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από τη σελίδα: <https://www.alpha.gr/e-banking>



Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην επίσημη ιστοσελίδα της τράπεζας, οι δυνατότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρονται είναι οι ακόλουθες⁵:

- 24/7 εξυπηρέτηση, από το σπίτι, το γραφείο, καθ' οδόν, ακόμα και από το εξωτερικό
- οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις
- υψηλό επίπεδο ασφάλειας
- φιλικό περιβάλλον χρήσης
- συναλλαγές που συμβάλλουν στο «χτίσιμο» του αφορολόγητου
- επιβράβευση go4more
- Πληροφόρηση σχετικά με το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καρτών λόγω καταθέσεων, δανείων, πιστωτικών καρτών και χαρτοφυλακίου
- Μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς είτε του ίδιου του χρήστη είτε τρίτων προσώπων, τόσο στην ίδια τράπεζα όσο και σε κάποια άλλη τράπεζα
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών και δανείων
- Πληρωμές για οφειλές δημοσίου, λογαριασμών κοινής ωφελείας – δεκο και οργανισμούς παροχής ενέργειας, ή ασφαλιστικών εταιρειών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών
- Αγοραπωλησία μετοχών.

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ανωτέρω είναι ο ακόλουθες:

⁵ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από τη σελίδα: <https://ibankretail.nbg.gr/>



- I-bank. Ηλεκτρονικό πορτοφόλι με το οποίο ο κάτοχος μπορεί να μεταφέρει χρήματα στους φίλους, συγγενείς και τρίτους, ενώ μπορεί να πραγματοποιήσει συναλλαγές από το κινητό του γρήγορα και με ασφάλεια.
- I- bank alert. Παρέχει άμεση ειδοποίηση για τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών μέσω email ή μέσω μηνύματος στο κινητό του δικαιούχου. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω του i-bank Internet Banking σε φυσικά πρόσωπα και προσφέρει:
 - τρία πακέτα,
 - δύο πακέτα αποκλειστικά για τους κατόχους των προνομιακών πακέτων Value, Premium και Smart
 - ειδοποιήσεις για τις κινήσεις των λογαριασμών που είναι συνδεδεμένοι στο i-bank Internet Banking και των συναλλαγών με τις πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες της Εθνικής Τράπεζας.

Από τον Ιούνιο του 2014 η Εθνική Τράπεζα για να ανταπεξέλθει στον έντονο ανταγωνισμό επέλεξε να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες της, προκειμένου να καταστήσει το περιβάλλον ακόμα πιο φιλικό και εύχρηστο για τους χρήστες. Σύμφωνα λοιπόν με τα στοιχεία από την επίσημη ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας το νέο αυτό σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής σχεδιάστηκε έτσι ώστε να παρέχει κάποια βασικά πλεονεκτήματα στους χρήστες του που δεν είναι άλλα από τα ακόλουθα:

1. Καινοτόμος σχεδιασμός και απλή αλλά σύγχρονη εμφάνιση.
2. Αυτόματη προσαρμογή στις διαστάσεις κάθε οθόνης ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη λειτουργικότητα και χρηστικότητα.
3. Η εύκολη και γρήγορη πλοήγηση στις υπηρεσίες της και η ταχεία διενέργεια των συναλλαγών και πληρωμών.



4. Η χρήση εξελεγμένων μεθόδων διασφάλισης του απορρήτου των συναλλαγών από μέρους των χρηστών- κατόχων λογαριασμού βιβλιαρίου της τράπεζας.

Για την αναβάθμιση που πραγματοποίησε η τράπεζα στις υπηρεσίες της έλαβε διάκριση κατά το έτος 2015 και πιο συγκεκριμένα, στα βραβεία apps awards 2015 κέρδισε ένα σύνολο τίτλων ως ακολούθως:

1. Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Best Financial Services App.
2. Αργυρό βραβείο στην κατηγορία Best e-Banking App.

Ενώ και τα επόμενα έτη ακολούθησαν μια σειρά από άλλες βραβεύσεις :

2016

1. EFMA INNOVATION AWARDS 2016
2. BITE AWARDS 2016
3. CYTA MOBILE EXCELLENCE AWARDS 2016
4. LIGHTHOUSE E-VOLUTION AWARDS 2016

2017

1. BITE AWARDS 2017
2. MOBILE EXCELLENCE AWARDS 2017
3. LIGHTHOUSE E-VOLUTION AWARDS 2017

2018

1. Banking Technology Awards 2018
2. Paytech Awards 2018



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

3.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)

Ως ηλεκτρονική Τραπεζική ή κοινώς ως e-banking καλείται το σύστημα εκείνο που αποτελεί αντικείμενο τραπεζικών υπηρεσιών, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες του, δηλαδή στους καταναλωτές του ή στις επιχειρήσεις – πελάτες του, να διενεργήσουν διαφάνεια και αξιόπιστες τραπεζικές συναλλαγές με τη βοήθεια και τη χρήση του διαδικτύου, δίχως να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία τους σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα (Παρατηρητήριο, 2010,).

Θα ορίζαμε διαφορετικά την ηλεκτρονική τραπεζική ως μια πλατφόρμα η οποία αποτελεί προσομοίωση ενός τραπεζικού καταστήματος, εντυπωμένο στην οθόνη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή που αντικαθιστά τη φυσική ύπαρξη των υπαλλήλων του τραπεζικού ιδρύματος (Πινιώτη, 2010).

Στην έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπόκειται το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχουν τα τραπεζικά ιδρύματα και οι οργανισμοί και προσφέρονται με τη χρήση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα το διαδίκτυο, το σταθερό ή το κινητό τηλέφωνο των καταναλωτών⁶. Το κύριο και σημαντικότερο χαρακτηριστικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί το γεγονός πως οι καταναλωτές μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους από οποιοδήποτε σημείο έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες διαδικτύου, δηλαδή από την οικεία τους, τον χώρο

⁶ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από τη σελίδα:

<https://sites.google.com/site/echresetouebankingsemera/home>



εργασίας τους, ακόμη και στο αυτοκίνητο ή κατά τη διάρκεια των διακοπών τους, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους σε οποιοδήποτε κατάσταση της συνεργαζόμενης με εκείνους τράπεζας (Καζαζάκη, 2019).

Η ηλεκτρονική τραπεζική λοιπόν αποτελεί μια υπηρεσία που στις μέρες μας πρέπει να είναι ο τελικός προορισμός, ενώ η ταχύτητα επίτευξης της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον ρυθμό διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή των καταναλωτών – πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων. Επιπλέον δε, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί την αρχή για την βελτιστοποίηση των λειτουργιών των παραδοσιακών τραπεζικών ιδρυμάτων, οι οποίες για να ανταπεξέλθουν στον έντονο ανταγωνισμό οφείλουν να υιοθετήσουν την τάση της εποχής και να αποκτήσουν εσωτερική αποτελεσματικότητα (Τσάμης, 2003).

3.1.1 Προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής

Με τη χρήση των συστημάτων και των υπηρεσιών που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, οι χρήστες αυτής έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε μια σειρά συναλλαγών, διαφορετική από απλές αναλήψεις και καταθέσεις χρηματικών ποσών.

Ειδικότερα, οι δυνατές επιλογές υπηρεσιών που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική στους χρήστες της είναι οι ακόλουθες (Scmhitz, 2005):

- ✓ Ενημέρωση υπολοίπου, κινήσεις βιβλιαρίου, δανείων και πιστωτικών – χρεωστικών καρτών και καρτών ταμιευτηρίου.
- ✓ Πληρωμές και εισπράξεις.
- ✓ Πληρωμές βεβαιωμένων οφειλών σε ΔΟΥ και εφορίες.
- ✓ Πληρωμή δόσεων δανείων, πιστωτικών καρτών κλπ.
- ✓ Πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

- ✓ Πληρωμή ΕΝΦΙΑ και φόρου εισοδήματος.
- ✓ Πληρωμή Φ.Π.Α. τελών και προστίμων.
- ✓ Αγορά ηλεκτρονικού παράβολου.
- ✓ Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου στην τράπεζα.
- ✓ Μεταφορά χρημάτων σε διαφορετική τράπεζα – έμβασμα.
- ✓ Διαχείριση χαρτοφυλακίου.
- ✓ Πληρωμή εγγυητικών.
- ✓ Εκτέλεση διαφόρων χρηματοπιστωτικών πράξεων και συναλλαγών.

Σαφώς οι ανωτέρω υπηρεσίες καλύπτουν το σύνολο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, όμως οι υπηρεσίες από τράπεζα σε τράπεζα ποικίλουν και διαφοροποιούνται σε πολλά σημεία. Η γκάμα λοιπόν των προσφερόμενων υπηρεσιών και συναλλαγών διαφοροποιείται από ίδρυμα σε ίδρυμα, όμως σε κάθε περίπτωση δεν ενσωματώνεται στις δυνατότητες της ηλεκτρονικής τραπεζικής η ανάληψη και η κατάθεση τραπεζογραμματίων, δηλαδή χαρτονομισμάτων. Εντούτοις για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα συζητούν τη δημιουργία ΄΄ ηλεκτρονικών πορτοφολιών΄΄ μια δυνατότητα που δώσει λύση και θα καλύψει την ανωτέρω ανάγκη των καταναλωτών.

Σε κάθε περίπτωση το σύνολο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες προσπαθεί συνεχώς να εμπλουτίζει τις προσφερόμενες υπηρεσίες του και να καθιστά το ηλεκτρονικό τραπεζικό περιβάλλον φιλικό και εύκολο για χρήση προς τους καταναλωτές του.

Συγκεντρωτικά, οι προσφερόμενες υπηρεσίες e-banking τις οποίες μπορούν να κάνουν χρήση οι πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων συνοψίζονται στην κάτωθι εικόνα (Συρμακέζης, 2003):



Εικόνα 8: Υπηρεσίες e-banking

3.1.2 Διακρίσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ανάλογα με το κανάλι που χρησιμοποιούν για να παράσχουν τις υπηρεσίες του E-Banking διακρίνονται στις ακόλουθες:



1. **Internet Banking**, σύμφωνα με το οποίο για τη διεξαγωγή των τραπεζικών συναλλαγών χρησιμοποιείται το internet. Ουσιαστικά, πρόκειται για πλοήγηση στον ιστοχώρο της τράπεζας που προσφέρει την υπηρεσία (Καζαζάκη, 2019).

Πιο συγκεκριμένα, η δυνατότητα internet banking αποτελεί μια επανάσταση για τον τραπεζικό χώρο και κλάδο, καθώς παρέχει στους καταναλωτές της ένα σύνολο δυνατοτήτων, με μικρό ως και ελάχιστο κόστος. Οι χρήστες των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές μόνο με τη βοήθεια και τη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή που διαθέτει σύνδεση στο internet. Σαφώς, για την διασφάλιση της ποιότητας και αξιοπιστίας στην διαδικασία των ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο για τους καταναλωτές που κάνουν χρήση αυτών, όσο και για τα τραπεζικά ιδρύματα που προσφέρουν τις δυνατότητες αυτές, πολλές φορές τα τραπεζικά ιδρύματα παρέχουν επιπλέον συσκευές (tokens, έξυπνοι αναγνώστες, ψηφιακά πιστοποιητικά) στους πελάτες τους για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα τραπεζικά ιδρύματα μέσω του internet banking είναι οι ακόλουθες:

- Δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίων σε τρίτους εντός ή εκτός της τράπεζας.
- Πληρωμές πιστωτικών καρτών, εργοδοτικών εισφορών, ασφαλιστικών εισφορών κλπ.
- Αποστολή εμβασμάτων.
- Πραγματοποίηση παγίων εντολών.
- Παρακολούθηση χαρτοφυλακίου.
- Ενημέρωση υπολοίπου.

Αξίζει να τονιστεί βέβαια, πως οι προσφερόμενες υπηρεσίες internet banking διαφέρουν και ποικίλουν από τράπεζα σε τράπεζα και για τον λόγο αυτό οι καταναλωτές και χρήστες των ηλεκτρονικών συναλλαγών οφείλουν να διενεργήσουν έρευνα αναγκών προτού επιλέξουν με ποιο τραπεζικό ίδρυμα θα συνεργαστούν.



Προκειμένου κάποιος καταναλωτής να κάνει χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλει να είναι πελάτης αυτού, δηλαδή να διαθέτει βιβλιário καταθέσεων – τραπεζικό λογαριασμό στην εν λόγω τράπεζα (Αγγελής, 2005).

2. **Mobile Banking**, σύμφωνα με το οποίο για τη διεξαγωγή των τραπεζικών συναλλαγών χρησιμοποιείται κάποια συσκευή κινητού τηλεφώνου.

Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω υπηρεσία που προσφέρεται από τα τραπεζικά ιδρύματα προς τους πελάτες τους δεν παρέχεται δωρεάν σε αντίθεση με την προηγούμενη υπηρεσία του internet banking. Ο λογαριασμός του καταναλωτή χρεώνεται στο κινητό του τηλέφωνο για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται. Η χρέωση γίνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων. Εξαιτίας της φύσης της συναλλαγής, το mobile banking δεν χρησιμοποιείται ακόμη ευρέως από το καταναλωτικό κοινό, το οποίο δείχνει να εμπιστεύεται περισσότερο το internet banking για τις συναλλαγές του (Αγγέλης Β. Γ., 2005).

3. **Phone Banking**, σύμφωνα με το οποίο οι συναλλαγές διενεργούνται μέσω ενός σταθερού τηλεφώνου. Οι δυνατότητες αυτού είναι οι ακόλουθες:
 - Πληκτρολόγηση αριθμών – touch tone
 - Interactive voice response (IVR).

3.2 Πλεονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)

Η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής και η ύπαρξη του συστήματος e-banking προσφέρει μια σειρά πλεονεκτημάτων, τόσο για τους καταναλωτές των υπηρεσιών, όσο και για τις ίδιες τις επιχειρήσεις που επιλέγουν να προσφέρουν με τον τρόπο αυτό τις υπηρεσίες τους.



Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής συνοψίζονται παρακάτω (Shao, 2007):

- Είναι εύκολη στη χρήση από ανθρώπους που γνωρίζουν βασική λειτουργία ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Προσφέρει εξυπηρέτηση 24 ώρες την ημέρα για κάθε μέρα του χρόνου.
- Είναι αξιόπιστο και προσφέρει άμεση εξυπηρέτηση.
- Προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα ανεξάρτητα από την τοποθεσία και την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο χρήστης των υπηρεσιών, ή ακόμα ανεξάρτητα από την απόσταση στην οποία βρίσκεται ο χρήστης με το κατάστημα του τραπεζικού ιδρύματος του οποίου το ηλεκτρονικό σύστημα χρησιμοποιεί ο χρήστης.
- Ο χρήστης μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών ακόμα και όταν βρίσκεται εν κινήσει, ή ακόμα και αν χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο και όχι κάποιον σταθερό υπολογιστή.
- Η υπηρεσία προσφέρει ταχύτητα στη διενέργεια και την ολοκλήρωση των συναλλαγών έναντι παραδοσιακών τρόπων συναλλαγής, αλλά και εν συγκρίσει με άλλα παραδοσιακά κανάλια διανομής των υπηρεσιών.
- Η παροχή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας προσφέρει αξιοπιστία και ασφάλεια, σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι κάποιος πιο παραδοσιακός τρόπος συναλλαγής, ή σε σχέση με άλλους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμών και συναλλαγών.
- Η παροχή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας προσφέρει αποδοτικότερη διαχείριση του συνόλου των συναλλαγών των χρηστών. Οι πελάτες δύναται να έχουν μια πιο ολοκληρωμένη και συνολική εικόνα των λογαριασμών τους και των συναλλαγών που πραγματοποιούν μέσω της οθόνης του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή ή της κινητής συσκευής που χρησιμοποιούν.



- Οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών, σύμφωνα με το οποίο καλύπτονται πληθώρα αναγκών τόσο των τραπεζικών πελατών, όσο και των ιδιωτών ή των ελεύθερων επαγγελματιών που κάνουν χρήση των υπηρεσιών.
- Με τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών πέραν από τη μείωση του χρόνου, επέρχεται και μείωση του κόστους συναλλαγής, τόσο για τον ίδιο τον χρήστη – πελάτη, όσο και για την τράπεζα η οποία δεν απασχολεί τους υπαλλήλους της σε δια ζώσης υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών (Bughin, 2003).

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των υπηρεσιών της οι τράπεζες είναι σε θέση να καλύψουν το σύνολο της χώρας, ακόμα και στις περιοχές εκείνες που η πρόσβαση σε ένα φυσικό κατάστημα δεν είναι εφικτή, όμως υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο. Επιπρόσθετα, το κόστος λειτουργίας των τραπεζών μειώνεται κατακόρυφα, αν αναλογιστούμε πως μια συναλλαγή στον γκισέ της τράπεζας με τη βοήθεια και τη συμβολή ενός τραπεζικού υπαλλήλου κοστίζει κατά μέσο όρο 1,5 ευρώ (σε εργατοώρες και κόστος λειτουργίας καταστήματος), ενώ η διενέργεια της ίδιας πράξης κοστίζει μόλις 0,25 ευρώ αν πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά (Καραγεώργου Έ. , 2006).

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, δεν προκύπτουν μόνο για τους καταναλωτές πλεονεκτήματα από τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και για τις ίδιες τις τράπεζες που επιλέγουν να εισάγουν το σύστημα αυτό στην αγορά.

3.3 Μειονεκτήματα από τη χρήση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking)

Κάθε νόμισμα έχει δύο πλευρές, έτσι και η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των προσφερόμενων από αυτή υπηρεσιών παρά τα ποικίλα πλεονεκτήματα που προσφέρει, ενέχει εξίσου και σημαντικούς κινδύνους τόσο για τους καταναλωτές της,



όσο και για τα τραπεζικά ιδρύματα που την έχουν ενσωματώσει στις διαθέσιμες υπηρεσίες της.

Από τα πιο βασικά μειονεκτήματα της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες της είναι η αδυναμία διόρθωσης ενός λάθους, ή μιας λανθασμένης συναλλαγής τη στιγμή εκείνη που πραγματοποιήθηκε. Ο πελάτης που διενήργησε μια λάθος κίνηση πρέπει να επισκεφτεί δια ζώσης ή να προβεί σε τηλεφωνική κλίση με το κατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ώστε να λύσει το πρόβλημα που δημιουργήθηκε.

Ακόμα ένα βασικό πρόβλημα της υπηρεσίας αποτελεί η υποχρεωτική χρήση διαδικτύου και πρόσβασης σε αυτό προκειμένου να ολοκληρωθεί μια συναλλαγή ή η οποιαδήποτε άλλη ενέργεια επιθυμεί να πραγματοποιήσει ο πελάτης που θέλει να κάνει χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των δυνατοτήτων που προσφέρει το τραπεζικό κατάστημα με το οποίο συνεργάζεται.

Επιπλέον, ένα ακόμα βασικό μειονέκτημα των προσφερόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των συναλλαγών δια μέσω αυτής αποτελεί η συχνότητα και η αμείωτη ένταση των ηλεκτρονικών επιθέσεων. Παρότι η τεχνολογία συνεχώς εξελίσσεται και βελτιώνεται, εντούτοις οι επιθέσεις μέσω του κυβερνοχώρου συνεχίζονται και απειλούν ολοένα και περισσότερους καταναλωτές, οι οποίοι επιθυμούν να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των υπηρεσιών της. Ο κίνδυνος αυτός προκαλεί ανησυχία τόσο προς τους καταναλωτές, οι οποίοι όντες καχύποπτοι δεν επιλέγουν να ενεργήσουν ηλεκτρονικές συναλλαγές, αλλά και προς τα τραπεζικά ιδρύματα που χάνουν την πελατεία τους λόγω αφερεγγυότητας.

Συνοψίζοντας λοιπόν τα ποικίλα μειονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους καταναλωτές της θα λέγαμε πως αυτά συγκεντρωτικά είναι τα ακόλουθα:

1. Κίνδυνος από την παραβίαση του τραπεζικού απορρήτου του πελάτη εξαιτίας μιας λανθασμένης κίνησης που ο ίδιος διενήργησε.



2. Αδυναμία υποστήριξης των συναλλαγών που διενεργεί ο πελάτης από μέρους της τράπεζας, παρά μόνο μέσω της χρήσης τηλεφωνικής γραμμής. Εντούτοις σε ορισμένα καταστήματα εφαρμόζεται εδώ και λίγα χρόνια η δυνατότητα ζωντανής συνομιλίας με εκπρόσωπο της τράπεζας.
3. Υποχρεωτική χρήση και πρόσβαση σε ίντερνετ, γεγονός το οποίο ακόμα και στις μέρες μας δεν είναι εφικτό από ένα αρκετά μεγάλο σύνολο του πληθυσμού.
4. Αδυναμία διευθέτησης ενός συνόλου άλυτων ζητημάτων σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική και τη χρήση αυτής.

Παράλληλα, υφίστανται ένα σύνολο μειονεκτημάτων και από μέρους των τραπεζικών ιδρυμάτων που προσφέρουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους προς τους πελάτες τους. Τα μειονεκτήματα που ενέχει η ηλεκτρονική τραπεζική για τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα είναι τα ακόλουθα:

1. Αποφυγή συναλλαγών από μέρους των καταναλωτών λόγω κενών ασφαλείας-γεγονός που συντελεί στη μείωση της εμπιστοσύνης της χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και των προσφερόμενων υπηρεσιών του ιδρύματος από μέρους των καταναλωτών.
2. Η χρήση και η δυνατότητα προσφοράς ηλεκτρονικών συναλλαγών συνεπάγεται ένα επιπρόσθετο βάρος και έξοδο για τις τράπεζες προκειμένου να διαμορφώσουν και να δομήσουν το περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των συναλλαγών της. Επιπλέον, κόστος υφίσταται και για τη συντήρηση και τεχνολογική αναβάθμιση του συστήματος.
3. Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών.
4. Αδυναμία εξυπηρέτησης 24 ώρες το 24ωρο προκειμένου να καταστεί η διαδικασία της ηλεκτρονικής συναλλαγής πιο φιλική και εύκολη προς τους χρήστες της.

Τόσο οι χρήστες των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όσο και τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να “ζυγίζουν” τα θετικά και τα αρνητικά της χρήσης της



ηλεκτρονικής συναλλαγής και να επιλέγουν αν επιθυμούν ή όχι να κάνουν χρήση αυτών και των προσφερόμενων παροχών και υπηρεσιών της. Σε κάθε περίπτωση το πιο βασικό μειονέκτημα που ενέχει η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο για τους καταναλωτές της όσο και για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι η αδυναμία προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών σε περίπτωση υποκλοπής ή εισχώρησης απειλής στο σύστημα της τράπεζας. Το γεγονός αυτό επιδρά αρνητικά για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και καθιστά το περιβάλλον αυτών όχι τόσο φιλικό προς τους χρήστες του.

3.4 Τρόποι Απάτης μέσω της χρήσης των υπηρεσιών του E-Banking

Το μεγαλύτερο μειονέκτημα από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο για τους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων, όσο και για τις ίδιες τις τράπεζες που επιλέγουν να αυξήσουν τον ανταγωνισμό είναι ο κίνδυνος που ενέχει η διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών όσον αφορά την επικλοπή και την ενδεχόμενη υποκλοπή στοιχείων και σαφώς οικονομικών πόρων από μέρους του καταναλωτή που κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των συναλλαγών της.

Οι απάτες που είναι δυνατό να λάβουν χώρα είναι οι κάτωθι:

➤ Τεχνική phishing

Η εν λόγω τεχνική αποτελεί την πιο διαδεδομένη μέθοδο κλοπής προσωπικών δεδομένων, αλλά και την πιο διαδομένη μέθοδο κλοπής εμπιστευτικών πληροφοριών μέσω του διαδικτύου (Καραγεώργου Έ. , 2006). Η ελληνική του απόδοση ορίζεται ως ΄΄ ψάρεμα στο διαδίκτυο΄΄.



Μέσω της τεχνικής αυτής γίνεται αποστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από μια νόμιμη υποτίθεται επιχείρηση – συνήθως υποτιθέμενο τραπεζικό ίδρυμα με σκοπό να εξαπατηθεί ο αποδέκτης του μηνύματος και να υποκλαπούν κατά τον τρόπο αυτό οι ιδιωτικές πληροφορίες που επιθυμεί ο δράστης. Το μήνυμα προτρέπει τον χρήστη λήπτη του να επισκεφτεί μια σελίδα της επιχείρησης, στην οποία θα του ζητηθεί να εισάγει κάποια προσωπικά στοιχεία, όπως για παράδειγμα το όνομα χρήστη, τον κωδικό και άλλους αριθμούς όπως ο αριθμός της κάρτας, στοιχεία που υποτίθεται πως η εταιρεία έχει ήδη στην κατοχή της. Με τον τρόπο αυτό ο χρήστης εξαπατάται και εισάγει στο σύστημα τα στοιχεία του με αποτέλεσμα να παρέχει πλήρη πρόσβαση στον δράστη στις τραπεζικές ηλεκτρονικές του υπηρεσίες.

➤ Τεχνική Lebanese loop

Ως τέτοια θεωρείται η περίπτωση κατά την οποία χρησιμοποιείται μια συσκευή για την παρακράτηση της κάρτας που χρησιμοποιεί ο χρήστης και αφορά την διαδικασία εισόδου της κάρτας στο μηχάνημα ΑΤΜ.

Με τη χρήση της συσκευής η κάρτα του χρήστη παγιδεύεται και ο πελάτης θεωρεί πως την παρακράτηση της κάρτας πραγματοποίησε το κατάστημα το οποίο και επισκέφθηκε για την συναλλαγή του. Απομακρύνεται κατά τον τρόπο αυτό από το κατάστημα και δεν ενημερώνει άμεσα την τράπεζα για το συμβάν, με αποτέλεσμα να απωλέσει την κάρτα του και τους πόρους εντός αυτής.

➤ Υποκλοπή του PIN της κάρτας.

Αυτή πραγματοποιείται με τη βοήθεια μιας μικρής και καλά κρυμμένης κάμερας ή ακόμα και με τη βοήθεια του κινητού τηλεφώνου του δράστη.

Για τη μείωση ή και την εξάλειψη φαινομένων όπως το ανωτέρω οι τράπεζες ενεργούν με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίσουν το απόρρητο στις συναλλαγές τους



και στην επικοινωνία τους με τους πελάτες τους. Οι ενέργειες που πραγματοποιούν στην κατεύθυνση αυτή είναι οι κάτωθι (Μαυρογιάννης, 2003):

1. Ταυτοποίηση της τράπεζας και των υπηρεσιών της.
2. Ταυτοποίηση του χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και παροχή του τραπεζικού ιδρύματος. Για την ταυτοποίηση απαιτείται η σύνδεση του χρήστη με τη βοήθεια του ονόματος χρήστη και του μοναδικού κωδικού πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας.
3. Εξασφάλιση της μεταφοράς των δεδομένων. Αυτή πραγματοποιείται με την κρυπτογράφηση των στοιχείων κατά τη μεταφορά τους.
4. Ελεγχόμενη πρόσβαση στα συστήματα της τράπεζας. Απαγορεύεται η πρόσβαση των χρηστών σε δεδομένα της τράπεζας και στις βάσεις δεδομένων της με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες των δικαιούχων της τράπεζας.
5. Χρήση επιπλέον δικλίδων ασφαλείας. Τέτοιες ενέργειες είναι οι κάτωθι:
 - Εισαγωγή στοιχείων εισόδου.
 - Αυτόματη αποσύνδεση χρήστη.
 - Υποχρεωτική αλλαγή κωδικών ανά τακτά χρονικά διαστήματα από μέρους των πελατών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
6. Διαδικασίες για την ανάπτυξη και τη διαχείριση και προσφορά των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πχ όριο ανά συναλλαγή.

3.5 Ηλεκτρονική Πληρωμή

Εννοιολογικός Προσδιορισμός



Με τον όρο ηλεκτρονική πληρωμή νοείται ένα σύνολο ενεργειών ή πράξεων που αφορά πληρωμές που λαμβάνουν χώρα σύμφωνα με τις κάτωθι προϋποθέσεις:

1. Πραγματοποιούνται από τον ίδιο τον πληρωτή, δηλαδή την επιχείρηση ή τον καταναλωτή, χωρίς να απαιτείται η παρέμβαση κάποιου άλλου φυσικού προσώπου ή μη.
2. Είναι η πληρωμή που λαμβάνει χώρα εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πληρωτέου, δηλαδή του καταναλωτή ή της επιχείρησης.
3. Είναι η πληρωμή η οποία πραγματοποιείται χωρίς να απαιτείται η χρήση μετρητών.
4. Είναι η πληρωμή που πραγματοποιείται με την αξιοποίηση του διαδικτύου και κάποιου ηλεκτρονικού μέσου, πχ κινητού τηλεφώνου ή υπολογιστή.

Με την ηλεκτρονική πληρωμή ουσιαστικά ο καταναλωτής – πελάτης αξιοποιεί τα ηλεκτρονικά μέσα για να ολοκληρώσει την πληρωμή που επιθυμεί και ο ίδιος ο δικαιούχος αξιοποιεί παρόμοια τεχνολογικά μέσα ώστε να κάνει βέβαιο το γεγονός πως η συναλλαγή ολοκληρώθηκε και θεωρείται ως είσπραξη πλέον.

Βάσει των ανωτέρω καθίσταται σαφές πως η ηλεκτρονική πληρωμή δύναται να πραγματοποιηθεί ακόμα και τηλεφωνικά ή ακόμα ως τέτοια θεωρείται και η πληρωμή η οποία γίνεται όταν το χρήμα που διακινείται είναι σε ηλεκτρονική μορφή.

Ποιους αφορά και ποιοι εμπλέκονται σε ηλεκτρονικές πληρωμές:

Σε μια ηλεκτρονική πληρωμή δύναται να συμμετέχουν δύο μεριές, ένας ο πληρωτής και ένας ο πληρωτέος. Κάθε μια από αυτές τις μεριές δύναται να ανήκει σε κάποια κατηγορία από τις κάτωθι:

1. Πρόσωπο
2. Επιχείρηση
3. Καταναλωτής



Στην δεύτερη μεριά, εκείνη του πληρωτέου μπορεί να υφίσταται και μια τέταρτη κατηγορία, αυτή της πολιτείας ή του κράτους.

Οι ανωτέρω ηλεκτρονικές πληρωμές μεταξύ των οντοτήτων που αναφέρθηκαν και πάντα ως συνέχεια των αντίστοιχων εμπορικών συναλλαγών κωδικοποιούνται στις ακόλουθες υπο-περιπτώσεις:

- **Person to person.** Αφορά τις πληρωμές εκείνες που γίνονται μεταξύ των προσώπων εκείνων που δεν αναπτύσσει κανένα από τα δύο κάποιο είδος επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παράδειγμα πληρωμής αποτελεί η πληρωμή κάποιου προσωπικού χρέους.
- **Consumer to business & business to consumer.** Η πληρωμή αυτή έχει επικρατήσει ως πληρωμή B2C για να εκφράσει το γεγονός πως πραγματοποιείται μια πώληση από την επιχείρηση προς τον καταναλωτή η οποία και ολοκληρώνεται με την πληρωμή της πρώτης από το δεύτερο πρόσωπο. Ένα παράδειγμα τέτοιας πληρωμής αποτελεί η πώληση ή η αγορά αγαθών και η παροχή ή λήψη υπηρεσιών.
- **Business to business.** Αφορά τις περιπτώσεις πληρωμών που πραγματοποιούνται μεταξύ επιχειρήσεων, δηλαδή από μια επιχείρηση σε μια άλλη. Εμφανίζουν διαφορές με τις υπόλοιπες ως προς το σημείο πως δεν είναι τόσο συχνές, ενώ ο όγκος τους είναι πολύ μεγαλύτερος από τις κλασικές και πιο συχνές πληρωμές. Ένα τέτοιο παράδειγμα πληρωμής αποτελεί η πληρωμή ενός τιμολογίου.
- ➤ **Person-To-Government (P2G) & Business-To Government (B2G), συνολικά x2G.** Οι πληρωμές αυτές αφορούν πληρωμές προς δημόσιες υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα υπουργεία ή τοπική αυτοδιοίκηση και πιο συχνά αφορά και οφειλές των πολιτών προς το κράτος. Ένα κλασικό παράδειγμα μιας τέτοιας πληρωμής αποτελεί η πληρωμή του Φόρου προστιθέμενης αξίας ή η πληρωμή των τελών κατά το τέλος του έτους.



Η αντίστροφη της ανωτέρω πληρωμής υφίσταται, αλλά προς το παρόν δεν υλοποιείται με τη μορφή μεμονωμένων πληρωμών. Ένα τέτοιο παράδειγμα αποτελεί η επιστροφή φόρων από το κράτος προς τους πολίτες (Συρμακέζης, 2003).

Πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών.

Για την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών κατέστη σαφές ανωτέρω πως απαιτείται η χρήση διαδικτύου, δηλαδή η πρόσβαση σε αυτό. Ανάλογα λοιπόν με τη φύση ή και τις ανάγκες του δικαιούχου η πληρωμή ή η είσπραξη δύναται να λάβει χώρα με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- Με τη χρήση internet banking μέσω κάθε τράπεζας που προσφέρει τη δυνατότητα αυτή στους πελάτες της.
- Στο web site του δικαιούχου που λαμβάνει εισπράξεις μέσω του διαδικτύου.
- Στο web site τρίτου φορέα- consolidator.

Με ποιον τρόπο γίνονται οι πληρωμές;

Για την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών πληρωμών απαιτείται η κατοχή μιας πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας από μέρους του αγοραστή και αντίστοιχα η ύπαρξη ενός λογαριασμού από μέρους του πωλητή. Η ηλεκτρονική πληρωμή πραγματοποιείται με έναν από τους κάτωθι τρόπους (Συρμακέζης, 2003):

1. Με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του δικαιούχου.
2. Με τη χρήση μιας προπληρωμένης κάρτας.
3. Με τη χρήση διαπροσωπικών πληρωμών.



Κόστος ηλεκτρονικών πληρωμών.

Ανεξαρτήτου του τρόπου και του κόστους της πληρωμής, το κόστος των ηλεκτρονικών πληρωμών φέρουν οι δικαιούχοι της πληρωμής. Τα κόστη των συναλλαγών δύναται να είναι τα ακόλουθα:

- Προμήθεια επι του ποσού πληρωμής.
- Σταθερή αμοιβή διεκπεραίωσης συναλλαγής ανεξαρτήτου ποσού.
- Συνδρομή στην υπηρεσία.
- Συνδυασμός των ανωτέρω περιπτώσεων με όριο ανώτερης και κατώτερης χρέωσης.
- Επιπλέον χρέωση για διεκπεραίωση αμφισβητούμενης συναλλαγής.
- Χρέωση για παροχή ψηφιακού πιστοποιητικού.
- Ημερομηνία αξίας – Valeur.

Αξίζει δε να αναφερθεί το γεγονός πως σε σπάνιες περιπτώσεις υπάρχει και κάποιο κόστος πληρωμής και για τον πληρωτή. Αυτή η περίπτωση υφίσταται όταν η υπηρεσία πληρωμής παρέχεται με κάποια προστιθέμενη αξία στον πληρωτή ή ακόμα λαμβάνει χώρα με πρωτοβουλία του ίδιου.

Επιπρόσθετα, στις περιπτώσεις εκείνες που οι πληρωμές απαιτούν την εμπλοκή κάποιων επιπλέον πόρων, τότε υπάρχει περίπτωση να υπάρξει κάποια επιπρόσθετη χρέωση – κόστος την οποία και επωμίζεται ο δικαιούχος, είτε ο πληρωτής, είτε και οι δύο ακόμα.

Εργαλεία ηλεκτρονικών πληρωμών - συναλλαγών

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται από μέρους των καταναλωτών προκειμένου να πραγματοποιήσουν μια ηλεκτρονική συναλλαγή – πληρωμή είναι τα ακόλουθα:



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

- Πιστωτική κάρτα (Υπόσχεση πληρωμής ενός ποσού σε μελλοντικό χρόνο)
- Χρεωστική κάρτα (Απευθείας χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού)
- Κάρτα εγγύησης (Παροχή εγγύησης ως ένα ορισμένο ποσό για επιταγές που εκδίδονται από μέρους του κατόχου)
- Κάρτα διευκόλυνσης (Δεν αποτελεί μέσο πίστωσης, αλλά παρέχει τη δυνατότητα να εξοφλείται για τον πελάτη όλο το ποσό εντός διορίας 40 ημερών)
- Προπληρωμένη κάρτα – Pre Paid Card. (Η κάρτα γεμίζει με ένα ποσό, μέχρι το οποίο και είναι εφικτή η συναλλαγή στη συνέχεια).



Εικόνα 9: Προπληρωμένη κάρτα⁷

⁷ Η εικόνα αντλήθηκε από τη σελίδα:

<https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/kartes/propliromenes-kartes/piraeus-prepaid-reloadable-card>



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο με τίτλο “Μεθοδολογία Έρευνας” παρουσιάζεται εκτενώς η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε από μέρους του ερευνητή προκειμένου να καταστεί εφικτή η επεξεργασία των επιθυμητών στοιχείων και η παρουσίαση αυτών αξιόπιστα και με άρτιο τρόπο προς τους αναγνώστες της παρούσας εργασίας. Η παρούσα έρευνα είναι ποσοτική και χρησιμοποιεί το εργαλείο του ερωτηματολογίου. Επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα 40 πελατών τραπεζών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 18 ερωτήσεις. Επίσης χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Excel για την καταχώρηση των ερωτηματολογίων αλλά και επεξεργασίας τους, δηλαδή την κωδικοποίηση τους ώστε να μπορούν να εισαχθούν σε στατιστικό πρόγραμμα για τη διεξαγωγή εξίσωσης παλινδρόμησης. Επιπλέον για τη διεξαγωγή εξίσωσης παλινδρόμησης χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Στο στατιστικό αυτό πρόγραμμα κάναμε χρήση πολυμεταβλητής γραμμικής παλινδρόμησης, χρησιμοποιήσαμε μια εξαρτημένη μεταβλητή και έξι ανεξάρτητες μεταβλητές, ως εξαρτημένη μεταβλητή το βαθμό διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην οικονομία και γενικότερα στην κοινωνία (χρήση Internet Banking) και ως ανεξάρτητες το χρονικό διάστημα που χρησιμοποιούν το Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές, τις ώρες που αφιερώνουν στο Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές, Ποιες συναλλαγές χρησιμοποιούν στο Διαδίκτυο, πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος, επιπλέον το μορφωτικό επίπεδο και τέλος, η Επαγγελματική κατάσταση.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που έλαβε χώρα με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου που παραθέτεται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας. Για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται χρήση πινάκων και διαγραμμάτων, ενώ κάτωθι αυτών παραθέτεται και ο ανάλογος σχολιασμός και επεξήγηση αυτών.

➤ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΛΕΓΧΟΥ

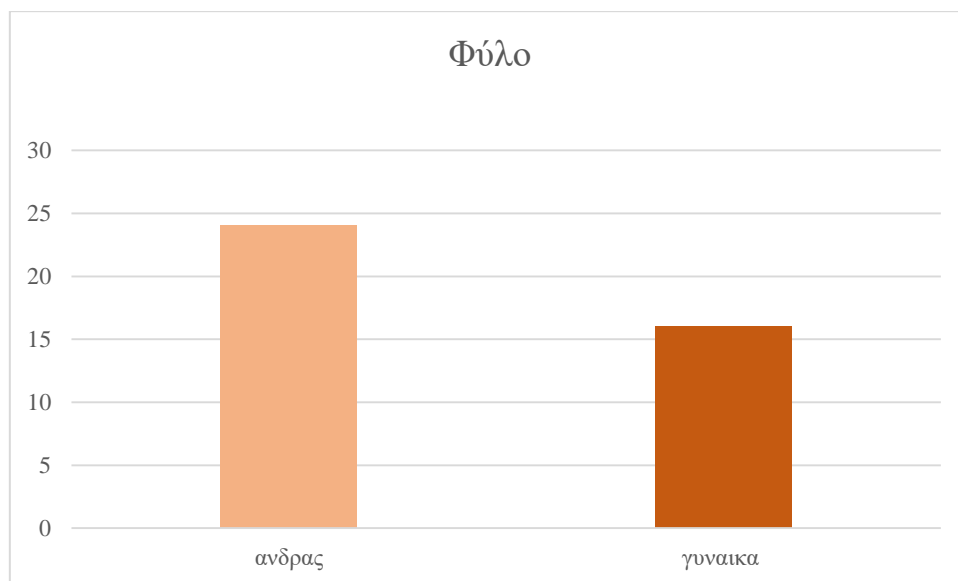
Στην παρούσα έρευνα συμμετείχε ένα τυχαίο δείγμα 40 ενήλικων πελατών ελληνικών τραπεζών. Μοναδικό ερώτημα που τους τέθηκε για τη συμμετοχή τους στην έρευνα ήταν να χρησιμοποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα ηλεκτρονικό υπολογιστή. Στα παρακάτω γραφήματα, παρατίθενται σχηματικά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, προσπαθώντας με αυτόν τον τρόπο να σκιαγραφήσουμε το προφίλ τους.

➤ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



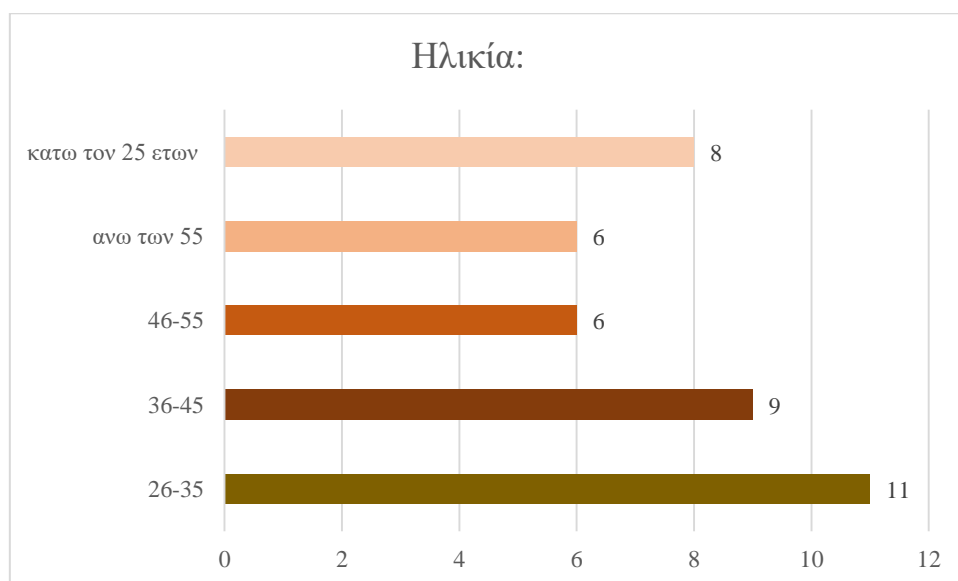
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1:ΦΥΛΟ

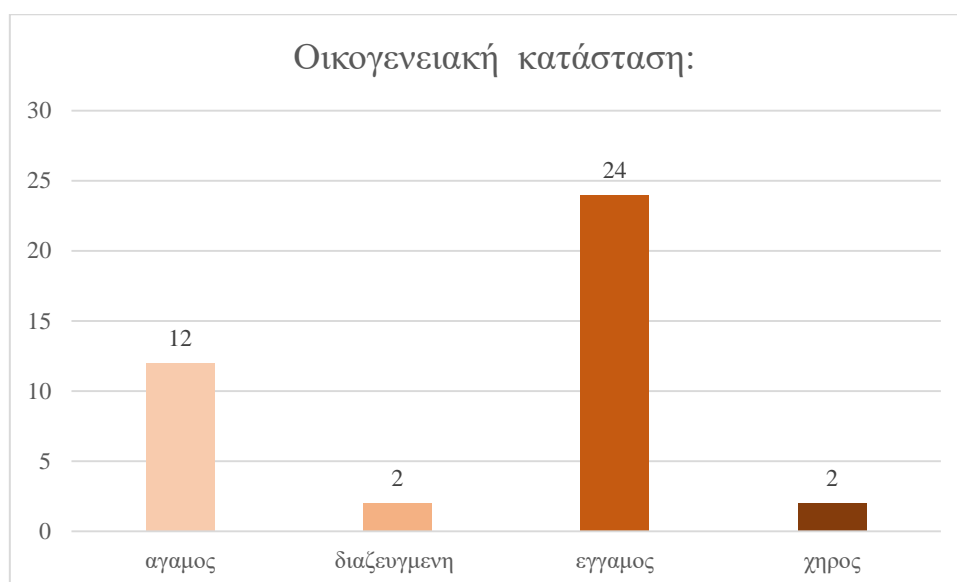
Πιο συγκεκριμένα στο παραπάνω διάγραμμα απεικονίζεται η σύνθεση του δείγματος με βάση το φύλο. Παρατηρείται ότι οι 24 ήταν άνδρες ενώ οι γυναίκες 16.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2:ΗΛΙΚΙΑ



Όσον αφορά την ηλικιακή σύνθεση του δείγματος, αυτή παρουσιάζεται στο αμέσως επόμενο διάγραμμα. Ο μεγαλύτερος αριθμός των συμμετεχόντων ανήκει ηλικιακά στο διάστημα 26 έως 35 ετών με 11 άτομα, η οποία θεωρείται και η πλέον παραγωγική για την κοινωνία ηλικιακή ομάδα. Στη συνέχεια, τα αμέσως επόμενα ηλικιακά διαστήματα είναι 36 έως 45 με 9 άτομα αλλά και κάτω των 25 χρονών με 8 άτομα. Τέλος, στο ηλικιακό διάστημα 36 έως 45 ετών αλλά και στο ηλικιακό διάστημα άνω των 55 ετών απάντησαν από 6 άτομα στο καθένα.



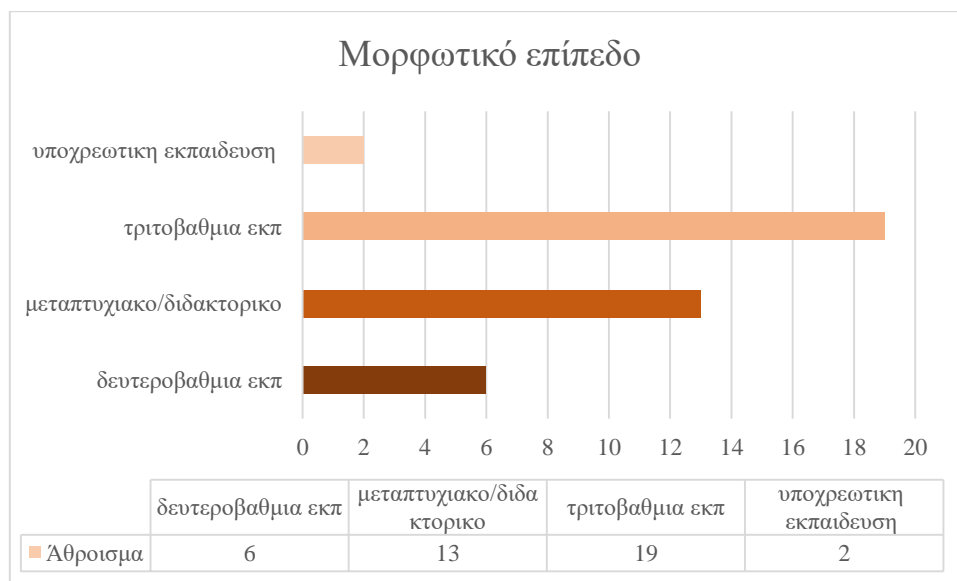
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3:ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, ένας μεγάλος αριθμός στα 24 άτομα δήλωσαν έγγαμοι. Στη συνέχεια, 12 από τους 40 δήλωσαν άγαμοι. Τέλος, 3 συμμετέχοντες δήλωσαν χήρος-α και 2 άτομα δήλωσαν διαζευγμένοι.



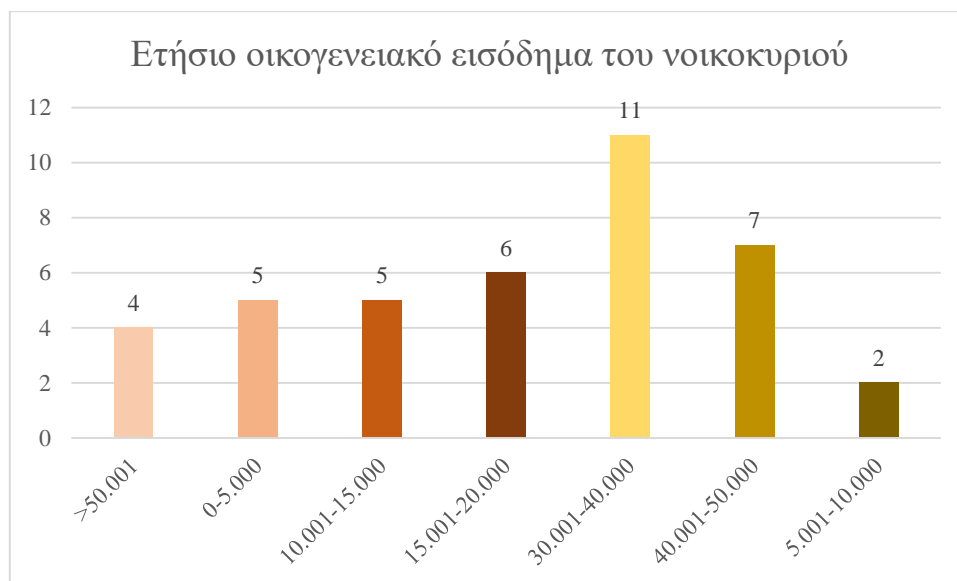
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4: ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σχετικά με την ανάλυση του μορφωτικού επιπέδου του δείγματος που συλλέχθηκε, τα 19 άτομα από τα 40 δήλωσαν απόφοιτοι πανεπιστημίου. Ένας μικρότερος αριθμός, 13 άτομα, δήλωσαν ότι κατέχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο, ενώ 6 άτομα δήλωσαν απόφοιτοι Λυκείου και μόλις 2 άτομα δήλωσαν απόφοιτοι Γυμνασίου ή Δημοτικού.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5: ΕΤΗΣΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

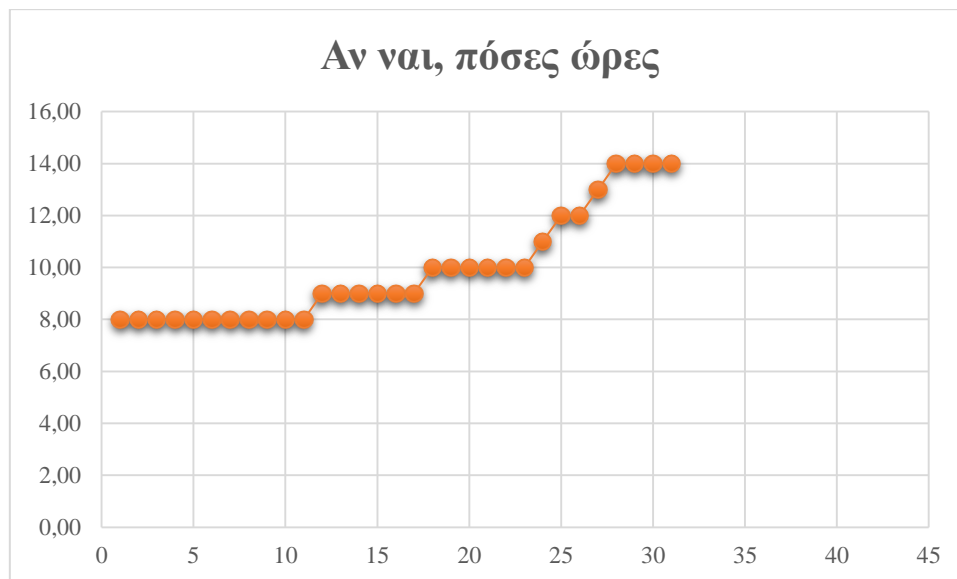


Όσον αφορά το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα των νοικοκυριών, ο μεγαλύτερος αριθμός των συμμετεχόντων, 11 άτομα, δήλωσαν εισόδημα από 30.001 έως 40.000 ευρώ ετησίως, ενώ 7 άτομα δήλωσαν εισόδημα από 40.001 έως 50.000 ευρώ, 6 άτομα δήλωσαν εισόδημα από 15.001 έως 20.000 και από 5 άτομα δήλωσαν εισόδημα από 0 έως 5.000 ευρώ και από 10.001 έως 15.000 ευρώ. Επιπλέον, από 4 άτομα δήλωσαν εισόδημα μεγαλύτερο από 50.001 ευρώ και από 40.001 έως 50.000. Τέλος, μόλις 2 άτομα δήλωσαν εισόδημα από 5.001 έως 10.000 ευρώ.



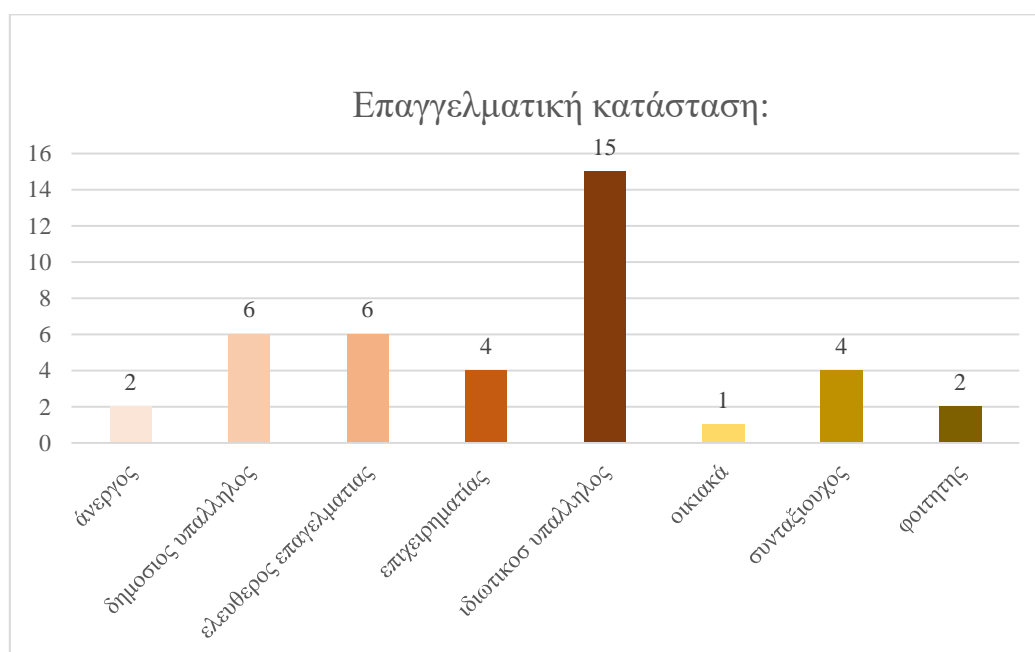
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6: ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ?

Από το παρακάτω πίνακάκι προκύπτει ότι από τους ερωτηθέντες στην έρευνα, 31 άτομα από τα 40 δήλωσαν ότι εργάζονται ενώ οι υπόλοιποι 9 δήλωσαν ότι δεν εργάζονται.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7: ΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΣΕΣ ΩΡΕΣ?

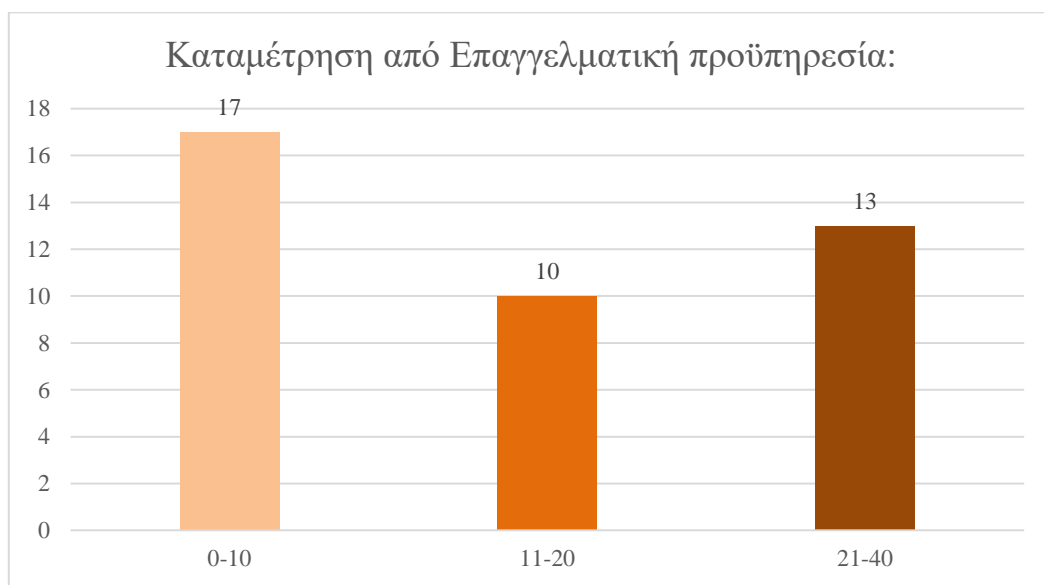
Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, σχετικά με τα άτομα που δήλωσαν ότι εργάζονται, οι 11 συμμετέχοντες από τους 40 δήλωσαν ότι δουλεύουν 8 ώρες, από 6 εργαζόμενοι δήλωσαν ότι εργάζονται 9 αλλά και 10 ώρες αντίστοιχα, από 1 άτομο από τους 40 δήλωσε ότι εργάζεται 11 ώρες και ο άλλος δήλωσε ότι εργάζεται 12 ώρες. Επιπλέον, δύο άτομα δήλωσαν 12 ώρες εργασίας και τέλος, 3 άτομα δήλωσαν 14 ώρες εργασίας





ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8: ΕΠΑΓΓΕΡΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Στον παραπάνω πίνακα απεικονίζεται η επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων και παρατηρείται ότι ο μεγαλύτερος αριθμός συμμετεχόντων, 15 άτομα, είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι το οποίο σημαίνει πως σύμφωνα με τα δεδομένα του ελληνικού ιδιωτικού τομέα, συνηθίζεται να απασχολούν εργαζομένους πρωινές έως μεσημεριανές ώρες, πράγμα το οποίο σημαίνει περιορισμένος χρόνος για εξωτερικές δουλειές. Από 6 άτομα δήλωσαν δημόσιοι υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες, αντίστοιχα. Ακόμη, από 4 άτομα δήλωσαν επιχειρηματίες και συνταξιούχοι. Τέλος, από 2 άτομα δήλωσαν φοιτητές και άνεργοι και μόνο ένα άτομο δήλωσε οικιακά.

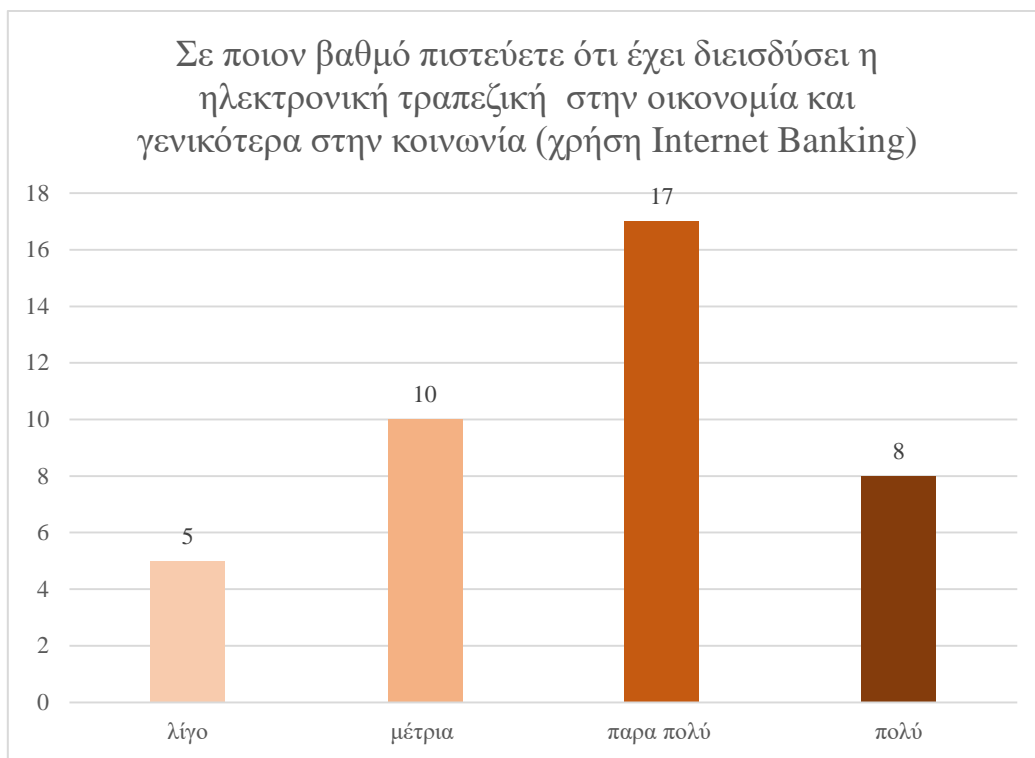


ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9: ΕΠΑΓΓΕΡΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ

Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν επαγγελματική προϋπηρεσία από 0 έως 10 έτη, 17 άτομα από τα 40. Αμέσως επόμενη κατηγορία επαγγελματικής προϋπηρεσίας από 21 έως 40 χρόνια, 13 άτομα. Τέλος, από 11 έως 20 χρόνια επαγγελματικής προϋπηρεσίας, 10 άτομα.

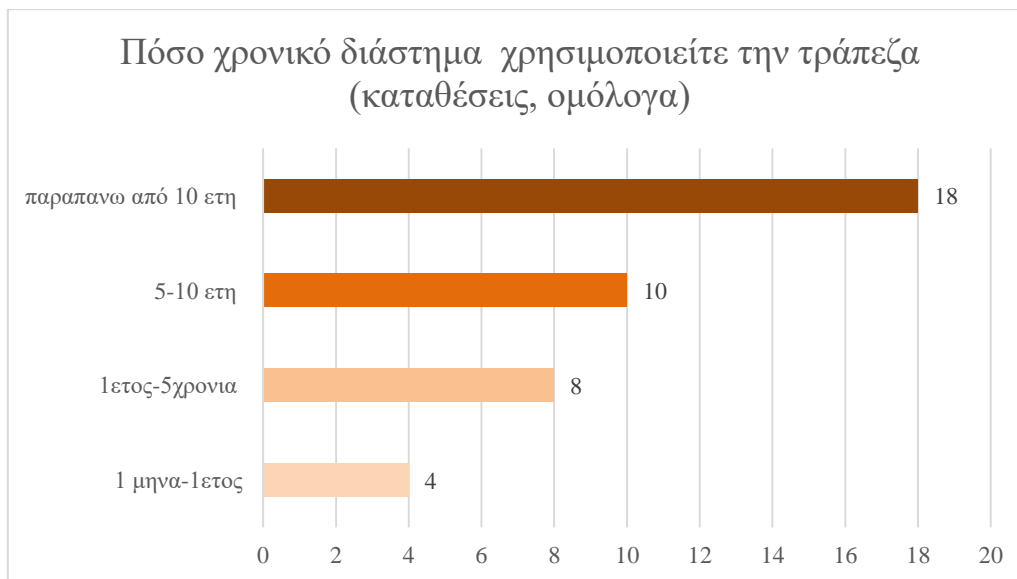


➤ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΚΦΡΑΣΗΣ ΓΝΩΜΗΣ



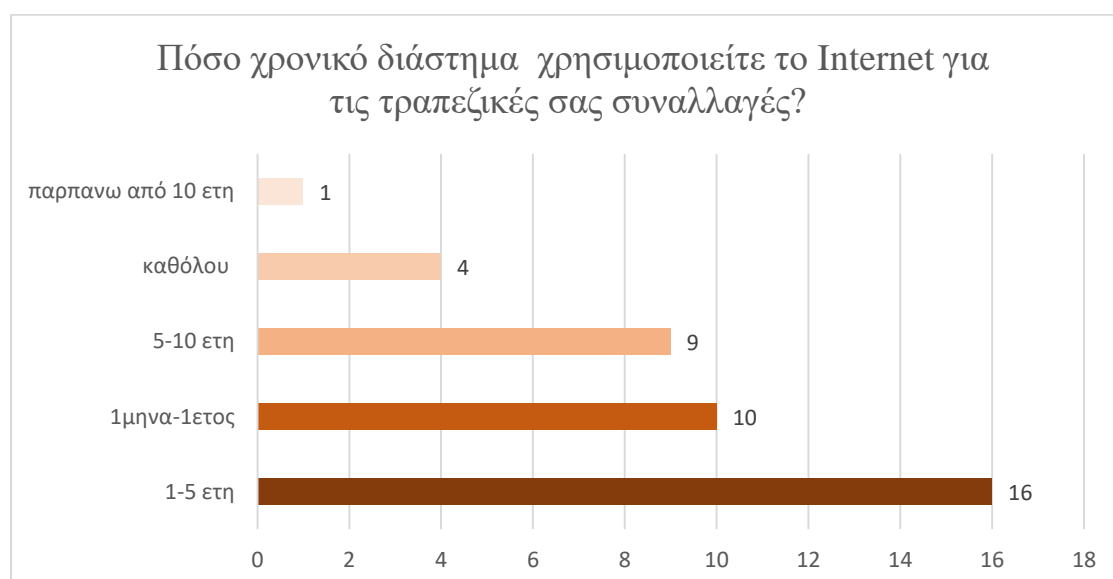
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10. ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Και πάλι από τις ανωτέρω απαντήσεις φαίνεται πως οι συμμετέχοντες θεωρούν πως η ηλεκτρονική τραπεζική έχει διεισδύσει πάρα πολύ στην οικονομία αλλά και γενικότερα στην κοινωνία μιας και το δήλωσαν οι 17 από τους 40 συμμετέχοντες. Έπειτα, 10 άτομα πιστεύουν πως η ηλεκτρονική τραπεζική έχει διεισδύσει μέτρια στην οικονομία αλλά και στην κοινωνία. Επιπλέον, μόλις 8 άτομα απάντησαν πολύ και τέλος, 5 άτομα πιστεύουν πως έχει διεισδύσει λίγο.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11. ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ, ΟΜΟΛΟΓΑ, κ.α.

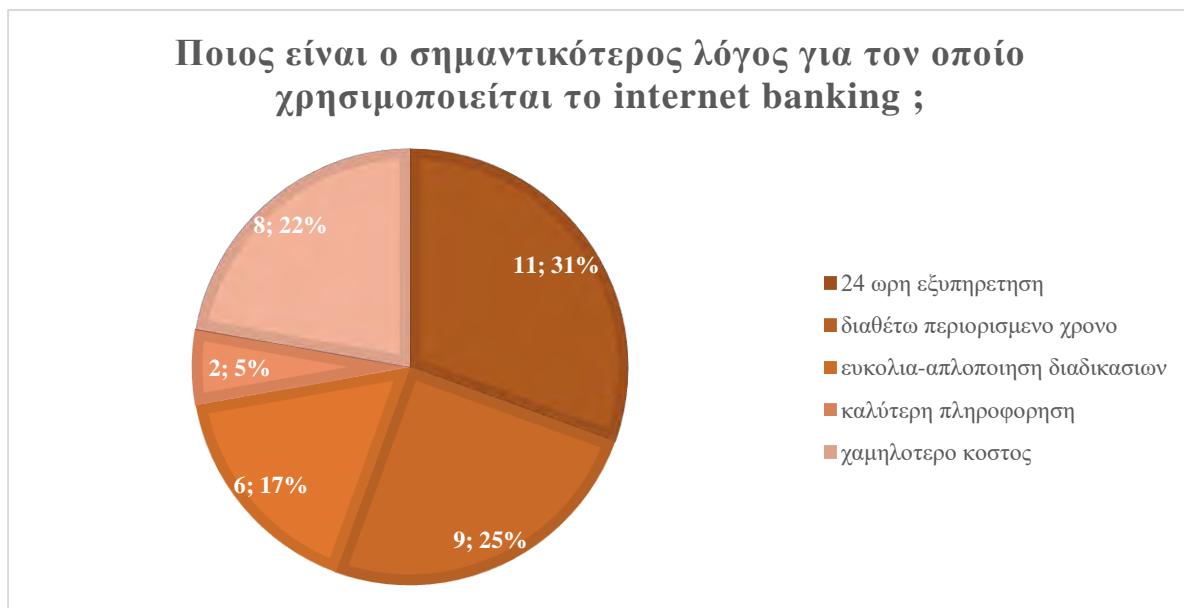
Από το παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες, 18 από τους 40, αποτελούν πελάτες τραπεζών παραπάνω από 10 έτη. Έπειτα, ένας σεβαστός αριθμός, 10 άτομα από τα 40 δήλωσαν πελάτες τραπεζών από 5 έως 10 έτη. Στη συνέχεια, μόλις 8 άτομα δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τις τράπεζες από 1 έτος έως 5 χρόνια. Τέλος, μόνο 4 άτομα απάντησαν από 1 μήνα έως ένα έτος.





**ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12: ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ
INTERNET BANKING ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΕΛΛΑΓΕΣ**

Από το παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες, 16 από τους 40 χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή τραπεζική από 1 έτος έως 5 χρόνια. Έπειτα, ένας σεβαστός αριθμός, 10 ατόμων, απάντησαν από 1 μήνα έως ένα έτος. Στη συνέχεια, 9 άτομα δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το Internet Banking, από 5 έτος έως 10 χρόνια και μόλις 4 άτομα απάντησαν καθόλου. Τέλος, μόνο ένα άτομο απάντησε ότι χρησιμοποιεί τη διαδικτυακή τραπεζική παραπάνω από 10 έτη.



**ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13: Ο ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟΣ ΛΟΓΟΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ
INTERNET BANKING**

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων φαίνεται πως χρησιμοποιούν το Internet Banking σε μεγάλο βαθμό, το 11.31% του δείγματος, λόγω της 24ωρης εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες το οποίο παίζει πολύ σημαντικό ρόλο



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

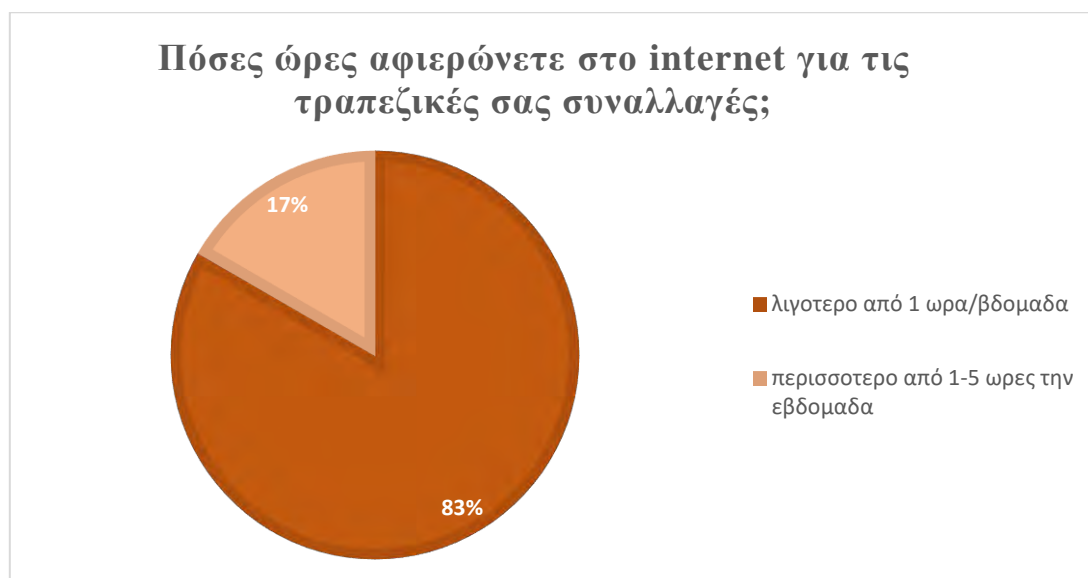
σχετικά με τη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην οικονομία, το οποίο σημαίνει πως δεν υπάρχει χρονικός περιορισμός

Αντίστοιχα, 9.25% των συμμετεχόντων θεωρούν πως ο σημαντικότερος λόγος χρησιμοποίησης του Internet Banking προκύπτει διότι ο διαθέσιμος χρόνος είναι πολύτιμος και ότι ένα μεγάλο ποσοστό διαθέτει περιορισμένο χρόνο λόγω της καθημερινότητας και της δουλείας οπότε και χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική για διευκόλυνση και εξοικονόμηση χρόνου

Επιπλέον, σε ποσοστό 8,22% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή τραπεζική λόγω χαμηλότερου κόστους.

Ένα μικρότερο ποσοστό συμμετεχόντων το χρησιμοποιούν λόγω της ευκολίας αλλά και της απλοποίησης των διαδικασιών.

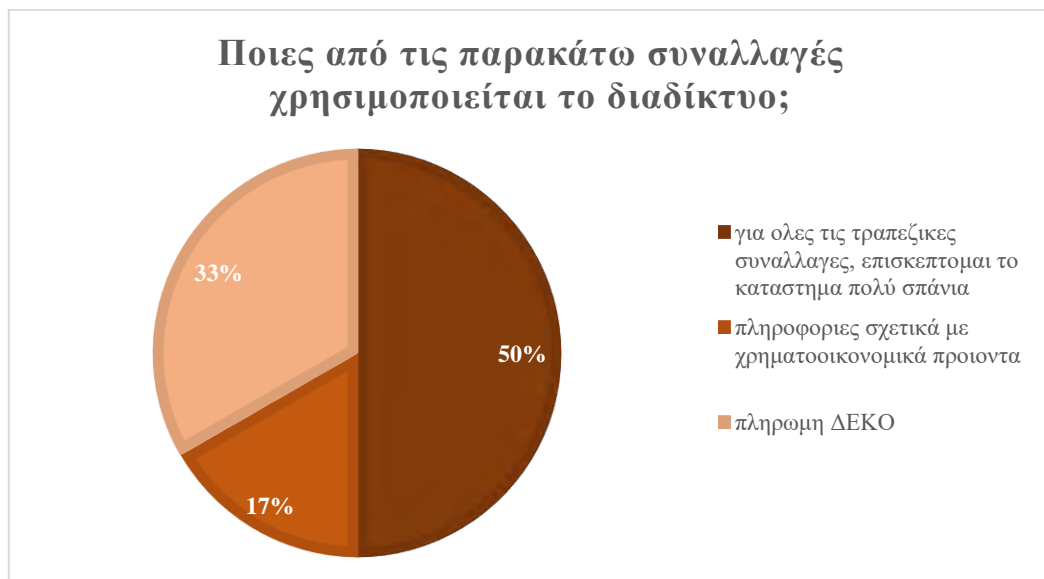
Τέλος, ένα μικρό ποσοστό 2,5 % δήλωσε ότι χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή τραπεζική λόγω καλύτερης πληροφόρησης.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14:ΠΟΣΕΣ ΩΡΕΣ ΑΦΙΕΡΩΝΕΤΕ ΣΤΟ INTERNET ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

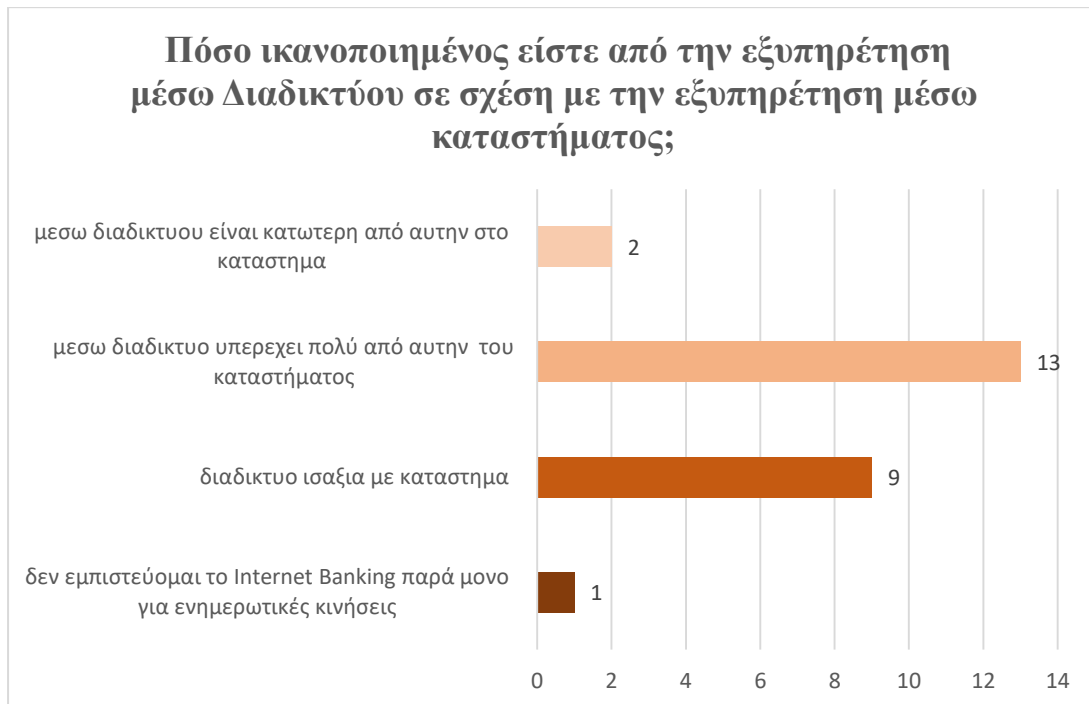


Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι στην πλειοψηφία τους οι πελάτες που χρησιμοποιούν το Internet Banking, οι ώρες που αφιερώνουν για τις τραπεζικές συναλλαγές, με ποσοστό 83% δήλωσαν λιγότερο από 1 ώρα την εβδομάδα και ένα μικρότερο ποσοστό του δείγματος δήλωσε περισσότερο από 1 έως 5 ώρες την εβδομάδα.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15: ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας οι πελάτες που δήλωσαν χρήστες του Internet Banking κλήθηκαν να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με τις υπηρεσιών που παρέχει η διαδικτυακή τραπεζική. Από την έρευνα προκύπτει ότι το 50% του δείγματος χρησιμοποιεί την διαδικτυακή τραπεζική για όλες τις συναλλαγές και η επίσκεψη τους σε φυσικό κατάστημα έχει ελαχιστοποιηθεί. Το 33% κάνει χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής για την πληρωμή ΔΕΚΟ. Τέλος, το 17% του δείγματος, χρησιμοποιεί το Internet Banking για πληροφόρηση σχετικά με χρηματοοικονομικά προϊόντα.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16: ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Βλέπουμε λοιπόν από τα ανωτέρω πως η σημαντικότητα της διαδικτυακής τραπεζικής για την πλειοψηφία των ατόμων, 13 άτομα από τα 40 που συμμετείχαν την έρευνα θεωρούν την εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου ότι υπερέχει πολύ από αυτήν του καταστήματος. Ένας μικρότερος αριθμός 9 ατόμων, θεωρεί την εξυπηρέτηση του διαδικτύου ισάξια με αυτήν του καταστήματος. Επιπλέον, μόνο 2 άτομα θεωρούν την εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου κατώτερη από αυτήν του καταστήματος. Τέλος, 1 άτομο απάντησε πως δεν εμπιστεύεται το Internet Banking και το χρησιμοποιεί μόνο για ενημερωτικές κινήσεις και τίποτα άλλο.

Στη συνέχεια, επιχειρήθηκε η εισαγωγή των στοιχείων στο στατιστικό πρόγραμμα spss και η ανάλυσή τους προς εξαγωγή συμπεράσματος βάσει αυτού.



Ορίζοντας ως εξαρτημένη μεταβλητή το βαθμό διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην οικονομία αλλά και στην κοινωνία και ως ανεξάρτητες μεταβλητές, πόσες ώρες αφιερώνετε στο Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές, πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος και κάναμε εισαγωγή τα στοιχεία στο στατιστικό πρόγραμμα spss προκειμένου να δούμε κατά πόσο έχει διεισδύσει το Internet Banking στην οικονομία αλλά και στην κοινωνία και πως

Οι ανεξάρτητες μεταβλητές λάβαν κωδικοποίηση, πχ πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοποιείτε το Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές, το καθόου έλαβε την τιμή '0', από 1 μήνα έως 1 έτος έλαβε την ένδειξη '1', από 1 έτος έως 5 χρόνια έλαβε την ένδειξη '2' και ούτω καθεξής. Το ίδιο έγινε και για την κωδικοποίηση των υπολοίπων μεταβλητών, τόσο των εξαρτημένων όσο και των ανεξάρτητων.

Η μέθοδος παλινδρόμησης που ακολουθήθηκε είναι η πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση. Ο πίνακας με την κωδικοποίηση ενδεικτικά ορισμένων μεταβλητών είναι ο ακόλουθος:

Πίνακας 5.17: Κωδικοποίηση μεταβλητών για SPSS



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

<u>Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι έχει διεισδύσει η ηλεκτρονι κή τραπεζική στην οικονομία και γενικότερα στην κοινωνία(χ ρήση Internet Banking)</u>	<u>Πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοπο είτε το Internet για τις τραπεζικέ ς σας συναλλαγέ ς?</u>	<u>Πόσες ώρες αφιερώ νετε στο Internet για τις τραπεζι κές σας συναλλα γές;</u>	<u>Ποιες από τις παρακάτ ω συναλλα γές χρησιμο ποιείται το Διαδίκτυ ο;</u>	<u>Πόσο ικανοπ οιημένο ς είστε από την εξυπηρ έτηση μέσω Διαδικτ ύου σε σχέση με την εξυπηρ έτηση μέσω καταστ ήματος ;</u>	<u>Μορφωτι κό επίπεδο</u>	<u>Επαγγελ ματική κατάστα ση:</u>
1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00
4,00	3,00	0,00	3,00	2,00	2,00	0,00
1,00	2,00	0,00	2,00	1,00	3,00	0,00
4,00	3,00	0,00	3,00	0,00	3,00	0,00
4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00
4,00	1,00	0,00	3,00	2,00	2,00	4,00
2,00	0,00			3,00	2,00	7,00
1,00	2,00	0,00	1,00	1,00	2,00	2,00



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

4,00	2,00	0,00	3,00	2,00	2,00	1,00
4,00	2,00	0,00	1,00	2,00	2,00	0,00
1,00	2,00	0,00	3,00	2,00	1,00	2,00
4,00	2,00	0,00	3,00	2,00	3,00	0,00
4,00	2,00	0,00	3,00	2,00	1,00	4,00
1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	7,00
2,00	1,00	0,00	<u>0,00</u>	0,00	0,00	0,00
2,00	2,00	0,00	2,00	1,00	3,00	3,00
2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	0,00
3,00	3,00	0,00	0,00	2,00	2,00	1,00
4,00	1,00	0,00	1,00	1,00	3,00	2,00
3,00	3,00	0,00	0,00	1,00	2,00	2,00
2,00	2,00	0,00	1,00	2,00	1,00	0,00
4,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00
4,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	0,00
2,00	1,00	0,00	1,00	1,00	3,00	1,00
3,00	2,00	0,00	3,00	2,00	2,00	3,00
2,00	0,00				3,00	3,00
3,00	0,00			0,00	2,00	0,00
3,00	3,00	0,00	3,00	2,00	3,00	6,00



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

4,00	1,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00
4,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	0,00
4,00	2,00	0,00	0,00	2,00	1,00	0,00
2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	0,00	0,00
3,00	2,00	0,00	0,00	2,00	1,00	7,00
3,00	3,00	0,00	1,00	1,00	2,00	2,00
4,00	1,00	0,00	1,00	2,00	2,00	3,00
2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00
2,00	2,00	1,00	3,00	2,00		7,00
3,00	3,00	0,00	3,00	2,00		5,00
4,00	0,00				2,00	1,00
4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00

Πηγή: Συλλογή από συγγραφέα

Regression

Εφόσον ολοκληρώθηκε η ανωτέρω κωδικοποίηση τα στοιχεία εισήχθησαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS προς εφαρμογή της λογιστικής πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης. Από την εφαρμογή της προέκυψαν τα κάτωθι:

Model Summary



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,465 ^a	,216	,076	1,097

Ο ανωτέρω πίνακας αποτελεί μια αξιολόγηση του μοντέλου, ειδικότερα, για τα αποτελέσματα της έρευνας ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η μέτρηση του R^2 που αφορά το ποσοστό της διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής, δηλαδή τον βαθμό διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην οικονομία αλλά και στην κοινωνία. Στην συγκεκριμένη περίπτωση το R^2 ισούται με 0,216 ή 21,6%. Ο εν λόγω συντελεστής λαμβάνει τιμές από 0 – γεγονός που δείχνει μηδενικό ποσοστό προσαρμοστικότητας, μέχρι 1-γεγονός που δείχνει άριστη προσαρμοστικότητα. Στις περιπτώσεις εκείνες που οι παρατηρήσεις είναι λίγες στον αριθμό όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση (40 παρατηρήσεις), τότε το R^2 αντικαθίσταται πιο ορθά από το διορθωμένο R^2 , δηλαδή από το Adjusted R Square.

Η τιμή του διορθωμένου συντελεστή είναι πάντα πιο μικρή από τον κανονικό συντελεστή και δύναται να λάβει ακόμα και αρνητικές τιμές όταν η αντίστοιχη τιμή του R^2 είναι πολύ μικρή. Σε γενικές γραμμές όμως θα λέγαμε ότι η τιμή του δείκτη είναι πιο κοντά στο μηδέν, γεγονός που υποδηλώνει πως οι προτεινόμενες ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν για την εφαρμογή του μοντέλου δεν είναι ικανοποιητικές για την περιγραφή της εξαρτημένης τιμής και επομένως το μοντέλο της παλινδρόμησης δεν θα έπρεπε να χρησιμοποιηθεί για πρόβλεψη τιμών.

Στη συνέχεια και με τη βοήθεια του πίνακα Anova παρατηρούμε ορισμένες σημαντικές τιμές, όπως το άθροισμα των τετραγώνων και το τετράγωνο των μέσων.

Πίνακας 2: ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,291	5	1,858	1,545	,208 ^b
	Residual	33,680	28	1,203		
	Total	42,971	33			

Ο πίνακας της Ανάλυσης Διακύμανσης (ANOVA) απεικονίζει ένα συνολικό έλεγχο για την σημαντικότητά του μοντέλου της παλινδρόμησης. Ο έλεγχος βασίζεται στην συνάρτηση F και ελέγχει την υπόθεση ότι οι συντελεστές των ανεξάρτητων μεταβλητών που συμμετέχουν στο μοντέλο είναι ταυτόχρονα μηδέν. Όταν το Sig. είναι μικρότερο του 0.05 τότε απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση, δηλαδή το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.

Τέλος, ο επόμενος και εξίσου σημαντικός με τον πρώτο πίνακας είναι ο ακόλουθος πίνακας ο οποίος αφορά τους συντελεστές παλινδρόμησης. Η δεύτερη στήλη του πίνακα "B" δείχνει την τιμή της σταθεράς για τις προβλεπτικές μεταβλητές.

Πίνακας 3: Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΎΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ΄΄

	(Constant)	1,334	,737		1,810
	Ποιες από τις παρακάτω συναλλαγές χρησιμοποιείται το Διαδίκτυο;	,039	,190	,040	,207
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος;	,466	,332	,270	1,405
	Μορφωτικό επίπεδο	,494	,247	,377	2,003
	Επαγγελματική κατάσταση:	-,074	,093	-,137	-,796
	Πόσες ώρες αφιερώνετε στο Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές;	,243	,452	,092	,538

Coefficients^a

Model	Sig.
(Constant)	,081
Ποιες από τις παρακάτω συναλλαγές χρησιμοποιείται το Διαδίκτυο;	,837
Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος;	,171
Μορφωτικό επίπεδο	,055
Επαγγελματική κατάσταση:	,432



Πόσες ώρες αφιερώνετε στο Internet για τις
τραπεζικές σας συναλλαγές;

,595

Από τους ανωτέρω συντελεστές θα μπορούσαμε να εξάγουμε τη συνάρτηση που εκφράζει τη σχέση του αριθμού των εσωτερικών ελεγκτών και του αριθμού του απασχολούμενου προσωπικού, του μεγέθους κύκλου εργασιών και του είδους της επιχείρησης.

Η στήλη τυπικού σφάλματος περιέχει τις τιμές του τυπικού σφάλματος της εκτίμησης των συντελεστών B. Στην στήλη t αναγράφονται οι τιμές της στατιστικής συνάρτησης βάση της οποίας γίνεται ο έλεγχος για την σημαντικότητα ύπαρξης των συντελεστών στην συνάρτηση. Στην τελευταία στήλη του πίνακα, στην στήλη Sig., δίνεται η τιμή σημαντικότητας βάση της οποίας επιβεβαιώνεται η όχι η διατήρηση της μεταβλητής στο μοντέλο. Από τους ανωτέρω 3 παράγοντες αν επιθυμούμε να δούμε ποιοι από αυτούς συνεισφέρουν στατιστικά σημαντικά στο υπόδειγμά μας θα λέγαμε πως είναι ο ετήσιος κύκλος εργασιών και το είδος της επιχείρησης, ενώ αντίστοιχα ο αριθμός απασχολούμενου προσωπικού δεν είναι στατιστικά σημαντικός όπως οι άλλες δύο μεταβλητές.

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να προβλέψουμε τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού εσωτερικού λογιστηρίου μιας επιχείρησης βάσει του κύκλου εργασιών της και του είδους της επιχείρησης. Το γεγονός αυτό θα μπορούσε να υποδηλώσει και τη σημαντικότητα ύπαρξης τμήματος εσωτερικού ελέγχου βάσει του είδους της επιχείρησης και του μεγέθους της.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την ανωτέρω μελέτη με τίτλο *“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”* εξήχθηκαν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα συμπεράσματα όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική, τις συναλλαγές και τις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Πιο συγκεκριμένα, κατέστη σαφές το γεγονός πως οι χρήστες του διαδικτύου επιλέγουν να κάνουν χρήση και των ηλεκτρονικών συναλλαγών και δυνατοτήτων που προσφέρουν πλέον τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Βάσει των συναλλαγών αυτών αποκομίζουν πολλά οφέλη, βασικότερο εκ των οποίων είναι η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους. Αντίστοιχα, ποικίλα είναι τα οφέλη που αποκομίζουν και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής αυτής δυνατότητας, μιας και με τον τρόπο αυτό μειώνουν κατά πολύ τα λειτουργικά τους κόστη, ενώ προσφέρουν μια ενδιαφέρουσα εμπειρία προς τους χρήστες του συστήματος.

Καθίσταται σαφές λοιπόν πως οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές έχουν χαράξει έναν νέο δρόμο για τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Η αποδοχή και η χρήση τους αυξάνεται ολοένα και περισσότερο με ρυθμούς ακόμη μεγαλύτερους από τους ρυθμούς χρήσης του διαδικτύου. Εντούτοις, η χρήση των ηλεκτρονικών πληρωμών δεν έχει ακόμη υποστεί κορεσμό.

Από την άλλη όμως, τόσο για τους ίδιους τους χρήστες των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όσο και για το ίδιο το τραπεζικό ίδρυμα που επιλέγει να εισάγει το σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών στις υπηρεσίες του, ενέχει ένας πολύ σημαντικός κίνδυνος που δεν είναι άλλος από την υποκλοπή των προσωπικών δεδομένων, πληροφοριών, στοιχείων και πόρων από τους πελάτες των τραπεζικών ιδρυμάτων. Το γεγονός αυτό αποτελεί αποτρεπτικό παράγοντα χρήσης των δυνατοτήτων που προσφέρονται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από μέρους των



καταναλωτών, ενώ παράλληλα μειώνει την εμπιστοσύνη των πελατών προς την τράπεζα και τις υπηρεσίες που προσφέρει, με αποτέλεσμα να μειώνεται η αξιοπιστία της τράπεζας και η χρήση των ηλεκτρονικών της συναλλαγών από μέρους των καταναλωτών. Με τον τρόπο αυτό το τραπεζικό ίδρυμα χάνει την πελατεία του και η φήμη του χειροτερεύει, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να στραφούν σε άλλο τραπεζικό ίδρυμα που είναι σε θέση να διασφαλίσει την προστασία των ιδίων και των προσωπικών τους δεδομένων.

Η ελληνική οικονομία και κοινωνία αποτελούν μια αγορά που εισήγαγε αρκετά νωρίς το σύστημα των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών, παρότι στην αρχή οι καταναλωτές το αντιμετώπισαν με δυσπιστία. Πλέον στις μέρες μας η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει εξαπλωθεί σε μεγάλο βαθμό και έχει εισχωρήσει στην καθημερινότητα τόσο των ατόμων ως ιδιωτών, όσο και των επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα όμως και από την έρευνα που έλαβε χώρα προκύπτει ότι η διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην οικονομία και στην κοινωνία γενικότερα δεν επηρεάζει σε έντονο βαθμό. Ωστόσο, πολύ σημαντικοί παράγοντες για την ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί η ικανοποίηση της εξυπηρέτησης μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος με $t\text{-statistic}=1.405$ αρκετά κοντά στην τιμή 2, αλλά και το μορφωτικό επίπεδο με $t\text{-statistic}=2.003$ το οποίο ξεπερνά το 2 οπότε θεωρείται αρκετά σημαντικό, οπότε προκύπτει πως και τα δύο παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στη διείσδυση του Internet Banking στην οικονομία αλλά και κοινωνία.

Επιπλέον, στο δείγμα που προέκυψε φαίνεται μέσω του $R^2=21.6\%$ ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές ερμηνεύουν την εξαρτημένη αλλά και ανταποκρίνεται η εξίσωση παλινδρόμησης στη πραγματικότητα κατά 21,6%.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτέλεσε η μελέτη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των ηλεκτρονικών πληρωμών από μέρους των καταναλωτών και πελατών των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων. Επιπλέον, μέσω της εμπειρικής διερεύνησης μελετήθηκε ο βαθμός διείσδυσης των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στην ελληνική κοινωνία και την οικονομία. Το εν λόγω θέμα της εργασίας παρουσίασε ιδιαίτερο ενδιαφέρον εξαιτίας της συχνής και καθημερινής θα λέγαμε πλέον χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο από μέρους των ιδιωτών, όσο και από μέρους των επιχειρήσεων της ελληνικής οικονομίας.

Για την εξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου το οποίο και μοιράστηκε σε τυχαίο δείγμα πελατών ελληνικών τραπεζών. Εντούτοις το δείγμα συλλέχθηκε κατόπιν επίσκεψης σε ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα και με επιλογή τυχαίου καταναλωτικού κοινού, το οποίο επισκέφθηκε την εκάστοτε τράπεζα για να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του.

Το γεγονός αυτό αποτελεί έναν βασικό περιορισμό της παρούσα μελέτης, η κάλυψη του κενού που δημιουργείται από το εν λόγω περιορισμό θα μπορούσε να αποτελέσει τροφή για μελλοντική έρευνα και συζήτηση. Κατά τον τρόπο αυτό, ένα ιδιαίτερα σημαντικό θέμα προς μελέτη από άλλους ερευνητές θα μπορούσε να αποτελέσει η μελέτη της εφαρμογής και χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά εξετάζοντάς την πλέον από την πλευρά των τραπεζικών ιδρυμάτων που προσφέρουν τις ανάλογες υπηρεσίες.

Πιο συγκεκριμένα, θα μπορούσε να μελετηθεί το κόστος από μέρους των τραπεζικών ιδρυμάτων για τη δημιουργία και συντήρηση των ηλεκτρονικών πλατφορμών τραπεζικών συναλλαγών. Επιπλέον, θα μπορούσε να μελετηθεί η μείωση του όγκου εξυπηρέτησης καταναλωτών μετά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής και το κέρδος των ιδρυμάτων από το γεγονός αυτό.



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Μέθοδος ανάλυσης θα μπορούσε να αποτελέσει η μελέτη μέσω της χρήσης δομημένων συνεντεύξεων προς τους υπαλλήλους και τους διευθυντές των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων που θα επιλέγονταν προς μελέτη από τους ερευνητές. Τυχαιά θα μπορούσε να γίνει συγκριτική ανάλυση μεταξύ των αποτελεσμάτων για δύο τραπεζικά ιδρύματα πχ την Τράπεζα Πειραιώς και την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Επιπρόσθετα δε, θα μπορούσε να μελετηθεί ο όγκος των ηλεκτρονικών συναλλαγών κατά τα τελευταία έτη και η εξέλιξη αυτού. Η μελέτη θα επικεντρωνόταν στον ρυθμό αύξησης ή μείωσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών κατά τη διάρκεια της κρίσης, και η μελέτη της επίδρασης της κρίσης στη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τέλος, θα μπορούσε να μελετηθεί η επίδραση της επιβολής από μέρους της κυβέρνησης πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών στην ψυχολογία και την κατανάλωση από μέρους των καταναλωτών και χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των υπηρεσιών της.



Βιβλιογραφία

- Abdulwahed, M. K., & Abdulridha, Alshawaf. (2014). Adoption and Implementation Problems of E-Banking: A Study of the Managerial Perspective of the Banking Industry in Oman. *Journal of Global Information Technology Management*, 7(1), pp. 47-64.
- Apostolos Ath. Goutzinis. (2006). Internet Banking and the law in Europe: Regulation, Financial intergration and Electronic commerce. *Cambridge University Press*.
- Bughin, J. (2003). Attack or Convert? Early Evidence from European On-line Banking. *Omega: The International Journal of Management Science*, σσ. pp. 1-7.
- Gerrard, P., & Cunningham, B. (2003). The diffusion of Internet banking among Singapore consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 21(1), pp. 16-28.
- Kolodinsky, J. M., Jeanne M. Hogart, & Marianne A. Hilger. (2004). The adoption of electronic banking technologies by US consumers. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22 No. 4,, 238-259.
- Laforet, S., & Xiaoyan Li . (2005). Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China. *International Journal of Bank Marketing*, 23(5), 362-380.
- Miran, I. H., & Rasha Abd El Aziz. (2013). Investigating e-banking service quality in one of Egypt's banks: a stakeholder analysis. *The TQM Journal*, 557-576.
- Mols, N. P. (1999). The Internet and the Banks' Strategic Distribution Channel Decisions. (P. Proquest, Επιμ.) *The International Journal of Bank Marketing*, vol. 17(no. 6), σσ. pp. 295-300.
- Mylonidis, N., & Kelnikola , I. (2005). Merging Activity in the Greek Banking System: A Financial Accounting Perspective. *South Eastern Europe Journal of Economics*, σσ. ππ. 121-144.
- Pew Research Center. (2005). "The State of Online Banking.



- Scmhitz. (2005). Will central banking survive electronic money? . *The future of payments conference, Bank of England, London* .
- Shao. (2007). The diffusion of online banking research trends from 1998 to 2006. *Journal of internet banking and commerce*, 12(2).
- Somkiat, M. (2011). Factors Underlying the Adoption of Online Banking by Mexican Consumers. *International Journal of Business and Management*, 6(9), 155-169.
- Tolga, K., & Cengiz, Kahraman. (2010). A fuzzy approach to e-banking website quality assessment based on an integrated AHP-ELECTRE method. *Technological and Economic Development of Economy*, 17(2), pp. 313-334.
- Walfried, M. L., Manolis, C., & Lassar, S. (2005). The relationship between consumer innovativeness, personal characteristics, and online banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 23(2), pp. 176-199.
- Αγγέλης. (2005). *Η βίβλος του E-Banking* . Έκδοση νέων τεχνολογιών .
- Αγγελής, Β. Γ. (2005). Internet banking. Ανάκτηση από <https://sites.google.com/site/echresetouebankingsemera/eide-e-banking/internet-banking>
- Αγγέλης, Β. Γ. (2005). MOBILE BANKING. Ανάκτηση από <https://sites.google.com/site/echresetouebankingsemera/eide-e-banking/mobile-banking>
- Αλεξανδροπούλου- Αιγυπτιάδου, Ε. (2002). *Ζητήματα απο το Δίκαιο της Πληροφορικής*. Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Καζαζάκη, Σ. (2019). Η χρήση του E- banking σήμερα. Ανάκτηση από <https://sites.google.com/site/echresetouebankingsemera/home>
- Καραγεώργου, Έ. (2006). *Ηλεκτρονική Τραπεζική - Στροφή απο τις Τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα, Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή*. Ανάκτηση από https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf



- Καραγεώργου, Ε. (2006). Ηλεκτρονική Τραπεζική, Στροφή απο τις Τράπεζες στα εναλλακτικά δίκτυα. Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον καταναλωτή. . *Ελληνική Ένωση Τραπεζών*. .
- Μαυρογιάννης, Δ. (2003). Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών. *Ένωση ελληνικών τραπεζών internet banking*, σσ. pp. 53-57.
- Παρατηρητήριο, γ. τ. (2010,). Ιούλιος.
- Πινιώτη, Κ. (2010). *Ηλεκτρονική τραπεζική στις διεθνείς αγορές βασικά χαρακτηριστικά, εξέλιξη και προοπτικές*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Σινανιώτη, Μ., & Φαρσαρώτας. (2005). *Ηλεκτρονική Τραπεζική*. Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Συρμακέζης, Σ. (2003). Όλα όσα θελατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις. *Internet Banking*, σσ. pp. 27-33.
- Τσάμης, Α. Α. (2003). Εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική. *internet banking*, σ. p. 23.

Πηγές Διαδικτύου

Τράπεζα Πειραιώς: <https://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile>

Alpha Bank: <https://www.alpha.gr>

Εθνική Τράπεζα: <https://ibankretail.nbg.gr>



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στο παρόν παράρτημα παρουσιάζεται το εργαλείο ανάλυσης που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα, δηλαδή το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με το εν λόγω θέμα που παρουσιάζεται στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο διακρίνεται σε επιμέρους θεματικές ενότητες κάθε μια εκ των οποίων αποσκοπεί σε διαφορετικούς σκοπούς και στην εξαγωγή διαφορετικών συμπερασμάτων.

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου με τίτλο ΄΄ Δημογραφικά΄΄ γίνεται αναφορά σε δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού που απαρτίζει το δείγμα της έρευνας. Οι ερωτήσεις του πρώτου μέρους, στον αριθμό 9, είναι κλειστού τύπου, γεγονός που σημαίνει πως οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν συμπληρώνοντας ένα ΄΄χ΄΄ στο κουτάκι που τους αντιπροσωπεύει.

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου με τίτλο ΄΄ Ερωτήσεις Έκφρασης Γνώμης΄΄ πραγματοποιούνται προς τους συμμετέχοντες ένα σύνολο ερωτήσεων επιλογής πολλαπλών απαντήσεων, οι οποίες αποσκοπούν στο να διαπιστώσουν τη γνώμη των συμμετεχόντων αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική, τις ηλεκτρονικές πληρωμές και γενικά τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι ερωτήσεις του δεύτερου τμήματος είναι στον αριθμό 9.

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας παρουσιάζεται αυτούσιο στη συνέχεια:



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ονομάζομαι Παναγιώτα Νεστορούδη και φοιτώ στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Λογιστική και Ελεγκτική του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Διενεργώ έρευνα στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας με τίτλο *“Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Τραπεζικής Και Ηλεκτρονικές Πληρωμές – Βαθμός Διείσδυσης Στην Ελληνική Οικονομία Και Κοινωνία”* και θα επιθυμούσα να σας ζητήσω να συμμετάσχετε σε αυτή.

Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι ανώνυμη προς προστασία των προσωπικών σας δεδομένων στο πλαίσιο της εφαρμογής της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 679/2016.

Θα σας παρακαλούσα να συμπληρώσετε υπεύθυνα και αξιόπιστα το ακόλουθο ερωτηματολόγιο, τα αποτελέσματα του οποίου θα χρησιμοποιηθούν για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας και μόνο. Το ερωτηματολόγιο διακρίνεται σε δύο μέρη, η συμπλήρωση των οποίων κρίνεται απαραίτητη.



Μέρος Ι: Δημογραφικά Στοιχεία

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

1. Φύλο:

☐

Γυναίκα

☐

Άνδρας

2. Ηλικία: Κάτω των 25 ετών

☐

26-35 ετών

☐

36-45 ετών

☐

46-55 ετών

☐

Άνω των 55 ετών

☐

3. Οικογενειακή κατάσταση:

Έγγαμος/η

☐

Διαζευγμένος/η

☐

Άγαμος/ η

☐

Χήρος/α

☐



4. Μορφωτικό επίπεδο:

☐

Υποχρεωτική εκπαίδευση

☐

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

☐

Τριτοβάθμια εκπαίδευση

☐

Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό

5. Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα του νοικοκυριού:

A. 0-5.000 €

☐

B. 5.001-10.000 €

☐

Γ. 10.001-15.000 €

☐

Δ. 15.001 – 20.000 €

☐

E. 20.001-30.000 €

☐

ΣΤ. 30.001-40.000 €

☐

Z. 40.001 – 50.000 €

☐



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Η. > 50.001 €

☐

6. Εργάζεστε?

Ναι

☐

Όχι

☐

7. Αν ναι, πόσες ώρες ημερησίως?

8. Επαγγελματική κατάσταση:

A. Ιδιωτικός υπάλληλος

☐

B. Δημόσιος υπάλληλος

☐

Γ. Ελεύθερος επαγγελματίας

☐

Δ. Επιχειρηματίας

☐

E. Φοιτητής

☐

ΣΤ. Άνεργος

☐

Z. Οικιακά

☐

H. Άλλο

9. Επαγγελματική προϋπηρεσία:



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

0-10 έτη

11-20 έτη

21-40 έτη

Μέρος II: Ερωτήσεις Έκφρασης Γνώμης

1. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι έχει διεισδύσει η ηλεκτρονική τραπεζική στην οικονομία και γενικότερα στην κοινωνία(χρήση internet banking):

Καθόλου

Λίγο

Μέτρια

Πολύ

Πάρα πολύ

2. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είστε εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές πληρωμές:

A. Καθόλου

B. Ελάχιστα

Γ. Πάρα πολύ



3. Πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοποιείτε την τράπεζα (καταθέσεις, ομόλογα κλπ.)

A. 1 μήνα έως 1 έτος

☐

B. 1 έτος έως 5 χρόνια

☐

Γ. 5 έως 10 έτη

☐

Δ. Παραπάνω από 10 έτη

☐

4. Πόσα χρονικά διάστημα χρησιμοποιείτε το Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές?

A. 1 μήνα έως 1 έτος

☐

B. 1 έτος έως 5 χρόνια

☐

Γ. 5 έως 10 έτη

☐

Δ. Παραπάνω από 10 έτη

☐

5. Ποιος είναι ο σημαντικότερος λόγος για τον οποίο χρησιμοποιείται το Internet Banking ;

A. Η δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης

☐

B. Διαθέτω περιορισμένο χρόνο

☐



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ”

Γ. Ευκολία - απλοποίηση διαδικασιών

Δ. Καλύτερη πληροφόρηση

Ε. Χαμηλότερο κόστος

(καθώς κάποιες τράπεζες προσφέρουν χαμηλότερες προμήθειες)

6. Πόσες ώρες αφιερώνετε στο Internet για τις τραπεζικές σας συναλλαγές;

Α. Λιγότερο από 1 ώρα την εβδομάδα

Β. Περισσότερο από 1-5 ώρα την εβδομάδα

Γ. Πάνω από 5 ώρες την εβδομάδα

7. Ποιες από τις παρακάτω συναλλαγές χρησιμοποιείται το Διαδίκτυο;

Α. Ενημέρωση υπολοίπων λογαριασμών πιστωτικών καρτών- δανείων.

Β. Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΚΟ, πιστωτικών καρτών, δανείων, μεταφορές υπολοίπων, εμβάσματα

Γ. Πληροφορίες σχετικά με χρηματοοικονομικά προϊόντα, (κάρτες, δάνεια, ασφάλειες, τιμές μετοχών κ.λ.π.)

Δ. Για όλες τις τραπεζικές μου συναλλαγές επισκέπτομαι το κατάστημα πολύ σπάνια



8. Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου σε σχέση με την εξυπηρέτηση μέσω καταστήματος;

A. Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου είναι κατώτερη από αυτήν του καταστήματος.

☐

B. Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου είναι ισάξια με αυτήν του καταστήματος.

☐

Γ. Η εξυπηρέτηση μέσω Διαδικτύου υπερέχει πολύ από αυτήν του καταστήματος.

☐

Δ. Δεν εμπιστεύομαι το Internet Banking παρά μόνο για ενημερωτικές κινήσεις.

☐

9. Γιατί δε χρησιμοποιείτε το Internet Banking?

A. Το θεωρώ πολύπλοκο

☐

B. Δεν υπάρχει ασφάλεια προσωπικών δεδομένων

☐

Γ. Δεν παρέχει ασφάλεια των συναλλαγών

☐

Δ. Ανεπαρκείς και ελλιπείς η πληροφόρηση

☐

Ε. Αργή εξυπηρέτηση

☐

10. Σκοπεύετε να κάνετε χρήση του Internet Banking?

A. Άμεση προτεραιότητα

☐



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ – ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Β. Σε διάστημα πάνω από ένα έτος

☐

Γ. Ποτέ

☐

Δ. Δεν ξέρω δεν απαντώ

☐

ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!

Παναγιώτα Νεστορούδη.